



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 1 de
179

**PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL
TELEFÓNICO DE ICBF**

VERSION 3 – DICIEMBRE DE 2023

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

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

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 2 de 179

Tabla de contenido

1. OBJETIVO:	5
2. ALCANCE:	5
3. GLOSARIO	5
4. DESARROLLO	8
4.1. Descripción de las líneas de atención telefónicas del ICBF	8
4.2. Recomendaciones para la atención telefónica	9
4.3. Protocolo de atención a través de las líneas telefónicas del instituto colombiano de bienestar familiar	11
4.3.1. Guiones de atención	11
4.3.1.1. Guiones Niños, Niñas y Adolescentes	11
4.3.1.2. Guiones Adultos	14
4.3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes	19
4.3.2.1. Recomendaciones para la atención de los niños, niñas y adolescentes	19
4.3.2.2. Mitos de la atención a niños, niñas y adolescentes	22
4.3.2.3. Estrategias de atención a niño, niña o adolescente	25
4.3.2.3.1. Tema de la semana	26
4.3.2.3.2. Validador de derechos	26
4.3.2.3.3. Actividades de atención para niños, niñas y adolescentes.	26
4.3.2.4. Manejo de interacciones con comportamientos propios de la edad.	28
4.3.2.5. Estructura de llamada	28
4.3.2.6. Tipos de llamada	29
4.3.2.6.1. Reconocimiento de la línea:	30
4.3.2.6.2. Asuntos generales	31
4.3.2.6.3. Otro de tipo de comunicaciones	33
4.3.2.6.4. Afectación Emocional	33
4.3.2.6.5. Crisis	33
4.3.2.6.6. Atención de presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos	34
4.3.2.6.7. Reclamos niños, niñas y adolescentes	38
4.3.2.6.8. Transferencia y acompañamiento comunicaciones niños, niñas y adolescentes.	39
4.3.3. Registro ANNACC (atención niños, niñas y adolescentes)	39
5. TRANSFERENCIAS A OTROS COLABORADORES DE LA LÍNEA	42
5.1. Transferencia a segmentos especializados:	43
5.1.1 Transferencia a Psicosocial	44

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 3 de
179

5.1.1.1.	Apoyo y acompañamiento del profesional Psicosocial	44
5.1.1.2.	Transferencia Violencia Sexual	45
5.1.1.3.	Transferencia Abogados	49
6.	PROTOSCOLOS Y/O PROCEDIMIENTOS TRANSVERSALES	52
6.1.	Protocolo de atención a niños, niñas o adolescentes y adultos con presunta discapacidad.	52
6.1.1.	Estructura atención presunta discapacidad	52
6.1.2.	Recomendaciones de atención ante presunta discapacidad	53
6.1.3.	Escalamientos para revisión especializada segmento psicosocial:	54
6.2.	Atención de personas adultas	55
6.3.	Persona adulta que se comunica solicitando información de servicios, programas o trámites de entidades diferentes al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar:	58
6.3.1.	Activación rutas de emergencia	58
6.3.2.	Policía de Infancia y Adolescencia Línea 141	59
7.	ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL	61
7.1.	Cómo actuar cuando el niño, niña, adolescente o adulto, llama a reportar un posible caso de violencia sexual:	61
7.2.	Reporte de una situación de vulneración asociada a un hecho de Violencia Sexual	62
7.3.	Validaciones con el segmento de Violencia sexual	63
7.4.	Atención según la pretensión del peticionario:	63
8.	ATENCIÓN Y RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE LAS ENTIDADES DEL SISTEMA NACIONAL DE BIENESTAR FAMILIAR – SNBF	67
8.1.	Casos dentro del contexto de violencia intrafamiliar y violencia de género que deben ser remitidas a las comisarías de familia o inspecciones de policía.	67
8.2.	Manejo casos de violencia basada en género	68
9.	ATENCIÓN TELEFÓNICA EN CONMUTADOR, DEPENDENCIAS Y OFICINAS DEL ICBF	71
10.	ANEXOS	71
11.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:	71
12.	CONTROL DE CAMBIOS:	74

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 4 de
179

ANEXO 1. ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN	76
ANEXO 2 MANEJO DE COMPORTAMIENTOS PROPIOS DE LA EDAD CON CIERTO GRADO DE DEMANDA	133
ANEXO 3. ATENCIÓN PARA LAS LLAMADAS DE RECONOCIMIENTO DE LA LÍNEA	141
ANEXO 4. ATENCIÓN DE ASUNTOS GENERALES	152
ANEXO 5. FICHERO DE PREGUNTAS FILTRO	163
ANEXO 6. AFECTACIÓN EMOCIONAL Y CRISIS	163
ANEXO 7. ATENCIÓN PARA LAS LLAMADAS DE PRESUNTA INOBSERVANCIA, AMENAZA Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS	174

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 5 de
179

1. OBJETIVO:

Brindar herramientas orientadoras para el manejo de las interacciones con los niños, niñas, adolescentes, jóvenes 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 peticionario. 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. GLOSARIO

Alteración emocional: Las alteraciones emocionales son estados transitorios usualmente debidos a situaciones percibidas por los individuos como amenazantes o de peligro. Entre las más frecuentes se encuentran la ansiedad, la ira o el estrés emocional. (Fernández A., Vilchez M, 2015)

Amenaza de derechos: Toda situación de inminente peligro o de riesgo para el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes (Instituto Colombiano de Bienestar familiar, Resolución 5929 de 2010)

ANI (Automatic Number Identification): Identificación automática de llamadas, es decir, número telefónico del cual se comunican los diferentes peticionarios a los canales de atención del centro de contacto. (People Contact, 2020)

Autoridad Administrativa: Es aquella que ejercen quienes desempeñan cargos de la administración nacional, departamental y municipal o de los órganos electorales y de control que impliquen poderes decisorios de mando o imposición sobre los subordinados o la sociedad (Función Pública Gobierno de Colombia, 2019).

Colaborador: Persona empleada por un operador para prestar los servicios de atención en el centro de contacto del ICBF (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Constatador: Profesional de Trabajo Social, Psicología o Nutrición (este último, cuando el caso tenga que ver con problemáticas asociadas a la desnutrición), encargado de verificar y/o constatar los hechos señalados en las denuncias reportadas por los diferentes canales de atención del ICBF, realizar el desplazamiento respectivo y desarrollar las acciones necesarias. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017)

Cuadro de contingencia y focalizados: Base de datos con los números telefónicos identificados como contingencias y focalizados, los cuales generan una dificultad y/o alto impacto en la gestión

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 6 de
179

del centro de contacto. (Instituto colombiano de bienestar familiar, Image Quality outsourcing SAS, s.f.)

Derecho 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. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2019).

Discapacidad: Se incluye a personas que tengan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018).

Discriminación: Es cualquier distinción, exclusión, restricción o preferencia u otro trato diferencial que se base directa o indirectamente por motivos prohibidos de discriminación y que tenga la intención o el efecto de anular o perjudicar el reconocimiento, el disfrute o el ejercicio, en igualdad de condiciones, de derechos humanos y libertades fundamentales en el ámbito político, económico, social, cultural o de cualquier otro campo de la vida pública. (Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos, 2019).

DSyA (Dirección de Servicios y Atención): Encargada de brindar los lineamientos técnicos para prestar el servicio en los tres niveles de atención nacional, regional y zonal, con base en la normatividad vigente, dentro del marco de las políticas del Sector Administrativo de Inclusión Social y Reconciliación. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, s.f.).

Fichero de preguntas: Apartado que muestra una serie de preguntas claves para recolectar información relevante de una interacción. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Georreferenciación: Acción por la que se brinda una herramienta para facilitar la ubicación en un espacio geográfico (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2019).

ICBF (Instituto Colombiano De Bienestar Familiar): Entidad del Estado colombiano que trabaja por la prevención y protección integral de la primera infancia, infancia y adolescencia, el fortalecimiento de los jóvenes y las familias en Colombia, brindando atención especialmente a aquellos en condiciones de amenaza, inobservancia o vulneración de sus derechos. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, s.f.).

Inobservancia: Incumplimiento, omisión o negación de acceso a un servicio, o de los deberes y responsabilidades ineludibles que tienen las autoridades administrativas, judiciales, tradicionales, nacionales o extranjeras, actores del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, sociedad civil y personas naturales, de garantizar, permitir o procurar el ejercicio pleno de los derechos de los niños, las niñas o adolescentes nacionales y extranjeros que se encuentren en el territorio colombiano o fuera de él. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2019).

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 7 de
179

NNA (Niño, Niña y/o Adolescente): Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años y por adolescente las personas entre 12 y 18 años. (Fiscalía General de la Nación- Ley 1098, 2006)

Participación social o ciudadana: Busca fortalecer los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública a partir del compromiso institucional de involucrar al peticionario y las organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública frente al bienestar de Niños, Niñas y Adolescentes. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2016).

Policía de Infancia y Adolescencia: Es la especialidad de la Policía Nacional que integra el sistema Nacional de Bienestar Familiar, encargado de garantizar la protección integral de los niños, niñas y adolescentes, integrados por Oficiales, suboficiales, Nivel Ejecutivo y Agentes, capacitados en Derechos Humanos, código de la Infancia y la Adolescencia, normas nacionales e internacionales y procedimientos de atención compactos a la Ley 1098 del 08 noviembre de 2006. (Policía Nacional, s.f.).

PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias): Registros que determinan la atención, clasificación, calidad, registro y seguimiento a las solicitudes presentadas por el peticionario través de los diferentes canales de atención del centro de contacto. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2019).

Prevención: Se concibe como la intervención que involucra acciones escalonadas, dinámicas y realizables que apuntan a la disminución de los riesgos sociales, físicos, emocionales o psicológicos, tener la habilidad para identificar las amenazas de manera oportuna y en la dimensión y medida que corresponde, así como reducir la vulnerabilidad de los niños, niñas y adolescentes y del entorno que los rodea, lo cual permite avanzar hacia la configuración de entornos de protección que reduzcan el riesgo de la vinculación de niños, niñas y adolescentes a dinámicas vulneradoras de sus derechos, y hacia la garantía de no repetición, cuando se encuentran riesgos y amenazas en el marco del conflicto armado interno. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2017).

Protocolo: Es un conjunto de reglas que se usa como guía, para llevar a cabo un proceso. (Real Academia Española, 2023)

RAVD (Reporte de amenaza o vulneración de derechos): Es cuando a través de información anónima, familia extensa o terceros se pone en conocimiento del ICBF cualquier situación de presunta amenaza o vulneración de los derechos de los niños, niñas y adolescentes y se requiera el traslado para realizar la constatación de los hechos reportados. Así mismo deberán registrarse la remisión que realicen las entidades del SNBF de solicitudes presentadas por anónimos, familia extensa o terceros y posterior a esto las entidades las remiten al ICBF sin tener certeza de la información que está brindando el peticionario. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, sf)

Ruta de atención o Ruta integral de atenciones: Es el resultado de un proceso de construcción colectiva intersectorial que retoma los diálogos realizados para la formulación de la Política Nacional

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 8 de
179

de Infancia y Adolescencia, ejercicios de discusión técnica sectorial e intersectorial y el concurso de los territorios que participaron en su definición. (Política Nacional de infancia y Adolescencia, 2018)

SIM (Sistema de Información Misional): Software desarrollado para apoyar las gestiones realizadas en la prestación de los servicios del ICBF. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2019).

SNBF (Sistema Nacional de Bienestar Familiar): Es el conjunto de agentes, instancias de coordinación y articulación, y de sus relaciones existentes, para dar cumplimiento a la protección integral de las niñas, niños y adolescentes, y al fortalecimiento familiar en el ámbito nacional, departamental, distrital y municipal. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, (s.f.)

SRD (Solicitud de Restablecimiento de Derechos): Son aquellas situaciones de amenaza o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes que son puestas en conocimiento del ICBF por cualquier canal de atención cuando: Una entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar reporte o denuncie que ha detectado en el ejercicio de sus funciones, una situación de maltrato físico y/o psicológico, violencia sexual, de peores formas de trabajo infantil u otra que vulnere, amenace o inobserve los derechos de los niños, las niñas y adolescentes. En aquellos casos en los que el mismo niño, niña, adolescente solicita protección de sus derechos por una presunta inobservancia, amenaza o vulneración. Cuando se informe una situación enmarcada como Violencia Sexual. Cuando los padres o representantes legales del niño, niña o adolescente den a conocer la situación, siempre y cuando brinden la información completa de la ubicación del menor de edad. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar)

Transferencia: Acción de pasar una llamada de un colaborador a otro colaborador con el fin de cubrir una necesidad por la que se comunica un peticionario. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Dirección de Servicios y Atención, 2017).

Violencia Sexual: Todo acto o comportamiento de tipo sexual ejercido sobre un niño, niña o adolescente, utilizando la fuerza o cualquier forma de coerción física, psicológica o emocional, aprovechando las condiciones de indefensión, de desigualdad y las relaciones de poder existentes entre la víctima y agresor. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, s.f.).

Vulneración: Toda situación de daño, lesión o perjuicio que impide el ejercicio pleno de los derechos de los niños, niñas o adolescentes. (Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, 2018).

4. DESARROLLO

4.1. 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

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 9 de
179

ser una línea de para reporte de amenaza o vulneración de derechos, 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 niños, niñas y adolescentes y se brinda asesoría a niños, niñas y adolescentes frente al ejercicio de sus derechos.

Línea Nacional 01 8000 91 80 80: es una línea gratuita nacional, para brindar orientación e información sobre la oferta de programas, servicios y trámites del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. A través de esta línea, se registran derechos de petición los cuales se direccionan 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, para brindar orientación e información a las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que se comunican. A través de esta, se registran y direccionan derechos de petición, solicitudes de restablecimiento de derechos y se activan las rutas de atención.

Línea PBX (601) 4377630 y líneas telefónicas de los puntos de atención y áreas del ICBF: son líneas a través de las cuales se comunican las personas o entidades, solicitando contacto directo con los colaboradores de los diferentes puntos de atención y áreas de la Sede de la Dirección General.

Teléfono verde: Es una línea de comunicación directa ubicada en la sala de espera de los puntos de atención del ICBF (centros zonales y regionales), que le permite a la ciudadanía en general comunicarse de manera automática (sin oprimir ningún botón, simplemente al levantar la bocina) con un asesor del Centro de Contacto del ICBF. A través de estas líneas, se registran y direccionan derechos de petición, se activan rutas de atención para la protección integral a niños, niñas, adolescentes y se brinda asesoría. Esta línea busca descongestionar las salas de espera y mejorar la prestación del servicio, funcionan de acuerdo con el horario de atención del centro zonal.

4.2. Recomendaciones para la atención telefónica

Es indispensable tener en cuenta estas recomendaciones para el Centro de Contacto:

Atención a Peticionarios Extranjeros	Al recibir interacciones de personas en otro idioma, se debe solicitar apoyo de los colaboradores bilingües del centro de contacto, para garantizar atención e interpretación adecuada.
---	---

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 10 de
179

Apoyo en tiempo real	<p>Cuando el colaborador del centro de contacto requiera apoyo durante la llamada, debe tener en cuenta el siguiente orden de escalamientos:</p> <p>Formador, Coordinador/Supervisor, Líder de procesos.</p>
Manejo de Llamadas No Serias	<p>Se caracterizan por adultos que muestran acciones como bromas, lenguaje sexualizado o no con llamada donde no existe algún tipo de interacción ya que el adulto y/o niño, niña o adolescente no habla, no se escucha nada o se escuchan sonidos.</p> <p>El tiempo de duración de esta comunicación el promedio de 1 minuto. 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.</p>
Recomendaciones adicionales	<p>Mantener el micrófono o la bocina frente a la boca, a una distancia aproximada de 3 cm.</p> <p>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 peticionario.</p> <p>Saber usar todas las funciones del teléfono u aplicativo de recepción de llamadas.</p> <p>Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.</p> <p>Disponer de un listado (directorío) de los puntos de atención y dependencias a nivel nacional de ICBF.</p>
Transferencias	<p><i>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”, “trabajador social” o usar frases como “tu problema será atendido por...”</i></p> <p>En los casos en que se va a realizar la transferencia a un profesional ya sea psicólogo, trabajador social o abogado, es importante informarle al peticionario, que será transferido <i>con un profesional</i>, y el nombre de</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 11 de
179

este. De igual manera, debe informarse al profesional el nombre de la persona que se le va a transferir.

4.3. Protocolo de atención a través de las líneas telefónicas del instituto colombiano de bienestar familiar

4.3.1. Guiones de atención

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

4.3.1.1. Guiones Niños, Niñas y Adolescentes

Saludo	Línea 141: Bienvenido a la línea 141, del ICBF, hablas con (nombre del colaborador), recuerda que tus datos personales serán tratados bajo las políticas de datos personales de ICBF, ¿en qué puedo ayudarte?
Solicitud de autorización del registro CON datos	<i>(Nombre del niño, niña o adolescente), lo que nos estas contando en este momento es muy importante para nosotros, por eso, queremos ayudarte y para hacerlo me gustaría poder escribir una carta para mis amigos de la línea 141 donde contemos lo que te está pasando, ¿quisiera preguntarte si estás de acuerdo que en esa carta digamos que fuiste tu quien nos llamó y nos contó tu historia? ¿estás de acuerdo? Dependiendo de la respuesta registras como peticionario al NNA o como anónimo.</i>
Guiones de Servicio Intermedio	Tiempo de espera para niños, niñas y/o adolescentes Se recomienda usar frases como “ <i>Juan permíteme un momento en línea, por favor no me vayas a colgar, que me van a brindar una información muy útil para ti, ya vuelvo contigo...</i> ”, “ <i>María me van a brindar una información muy útil para ti, te voy a dejar con la música, no me vayas a colgar...</i> ”, “ <i>Pedro, permíteme un momento en la línea, por favor no me vayas a colgar, voy a</i>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 12 de
179

	<p><i>preguntarles a mis amigos de la línea una información muy importante para poderte ayudar, escribir tu carta y cuando termine te la voy a leer, buscar en nuestro computador una información muy importante para ti).</i></p> <p>Retomar la interacción de niños, niñas y/o adolescentes</p> <p>Se recomienda usar frases como “<i>Juan gracias por esperarme, te cuento que...</i>”, “<i>María ya averigüé la información que me faltaba, gracias por esperar, me estabas contando que...</i>”</p> <p>Nota: el tiempo de espera es de 60 segundos 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.</p>
Retoma de tiempo en línea	<p><i>“(Nombre del niño, niña o adolescente), gracias por no colgarme, te cuento que ... continúo hablando con mis amigos de la línea, buscando la información, escribiendo tu carta, por favor no me cuelgues y ya regreso contigo.”</i></p>
*Registro en SIM y/o aplicativo del Centro de Contacto	<p>Realizar el registro de la petición en SIM conforme a lo señalado de la Guía de PQRS vigente, e igualmente al Centro de Contacto en el aplicativo designado.</p>
Confirmación de lectura de la solicitud para NNA	<p><i>“(Nombre del niño, niña o adolescente), ahora te voy a leer la carta para que por favor me digas si te parece que quedó bien o si quieres cambiar algo. Una vez leída: ¿estás de acuerdo con lo que dice la carta?”</i></p>
Guion Transferencias	<p>Transferencia para niños, niñas y adolescentes</p> <p><i>“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...”</i></p> <p>Nota: Tenga presente en este apartado el procedimiento de 4.3.2.6.7 Transferencia y acompañamiento comunicaciones niños, niñas y adolescentes.</p>
Llamada sin respuesta	<p>Primer Llamado:</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 13 de
179

	<p><i>“Si alguien está escuchándome quiero contarte que somos una línea amiga y estamos para conocer, escuchar y ayudar a todos los NNA de Colombia”</i></p> <p>Segundo Llamado:</p> <p><i>“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.</i></p> <p>Tercer llamado:</p> <p><i>“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”.</i></p>
<p>Despedida cuando el niño, niña o adolescente no atiende a los llamados por parte del colaborador.</p>	<p>Es deber del colaborador realizar varios llamados antes de finalizar</p> <p><i>“Gracias por comunicarse con la entidad, recuerde que le hablo XXXX, si requiere información sobre los servicios o presenta una petición, queja, reclamo, denuncia o sugerencia, lo podrá realizar a través de los diferentes canales de atención disponibles por el ICBF”</i></p> <p>Nota aclaratoria No confundir este comportamiento con el manejo de comportamientos propios de la edad</p>
<p>Comportamientos propios de la edad</p>	<p><i>Señalar comportamiento propio de la edad “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”</i></p>
<p>Guion promoción al uso de TICs</p>	<p><i>(Nombre del niño, niña o adolescente) si te encuentras interesado en conocer y aprender sobre que más puedes hacer frente al uso de tú computador o celular o sobre las redes sociales. Quiero contarte que en la línea 141 existe unos amiguitos que estarán dispuestos a hablar contigo sobre muchas cosas interesantes en el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones.</i></p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 14 de
179

	<i>Te invitamos a comunicarte nuevamente cuando estés interesado e invitar a tus amiguitos</i>
Finalización de la interacción	(Nombre niño, niña o adolescente), 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 (Nombre niño, niña o adolescente), recuerda que puedes comunicarte nuevamente a la línea UNO CUATRO UNO cuando necesites ayuda...". (Nombre del niño, niña o adolescente), te voy a transferir, para que, por favor, respondas una pregunta.

*El registro de la petición en SIM se realizará conforme a lo señalado de la Guía de PQRS vigente.

*Los guiones se irán modificando con base a los cambios que surjan frente a las necesidades de los peticionarios y el centro de contacto, previa instrucción por parte de la Dirección De Servicios y Atención (DSyA).

4.3.1.2. Guiones Adultos

Saludo	<p>Línea 141: Bienvenido a la línea 141, del ICBF, habla con (nombre del agente), recuerda que tus datos personales serán tratados bajo las políticas de datos personales de ICBF, ¿en qué puedo ayudarte?</p> <p>Línea Nacional: Bienvenido a la línea nacional del ICBF habla con (nombre del agente),?</p> <p>Línea de Atención para las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar: Bienvenido al ICBF, habla con (nombre del agente),</p> <p>Línea PBX: Bienvenido a la línea del ICBF, habla con (nombre del agente)</p> <p>Teléfono verde: Teléfono verde ICBF buenos días/tardes, habla (Nombre del colaborador), ¿en qué le puedo servir?</p> <p>Nota: Recuerde que debe validar el ANI (número del teléfono del peticionario) y registrarlo según corresponda en TODAS sus interacciones usando el siguiente guion</p>
---------------	--

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 15 de
179

	<p>“¿El número telefónico del cual se comunica es su número personal?”</p> <p>Telefónico verbal: Regionales, Centros Zonales y Dependencias de ICBF:</p> <p>Línea Punto de atención o dependencia del ICBF: (Nombre de la dependencia o punto de atención), buenos días/tardes/noches, habla (NOMBRE del colaborador), ¿en qué le puedo servir? Ejemplo Dirección de Servicios y Atención, buenos días habla con Lina González ¿en qué le puedo servir?</p> <p>Nota: *El registro de la petición en SIM se realizará conforme a lo señalado de la Guía de PQRS vigente.</p>
<p>Autorización tratamiento de datos personales</p>	<p>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 el siguiente guion:</p> <p><i>¿Señor(a) xxxx con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará CON sus datos personales y al final le indicare el número de radicado ¿está de acuerdo?</i></p> <p>En caso de que el peticionario (a) no autorice el tratamiento de sus datos personales, se debe usar el siguiente guion:</p> <p><i>¿Señor(a) xxxx con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará SIN sus datos personales y al final le indicare el número de radicado ¿está de acuerdo?</i></p>
<p>Guiones de Servicio Intermedio</p>	<p>Estos se utilizan a lo largo de la interacción con diferentes fines, los cuales se relacionan a continuación:</p> <p>Tiempo de espera para adultos: Se utiliza cuando es necesario validar información en las aplicaciones o solicitar apoyo sobre el motivo de la llamada.</p> <p><i>Señor/a XXX, por favor permítame un momento en la línea voy a (validar, registrar, buscar, redactar) su solicitud y ya regreso con usted.</i></p> <p>Retomar la interacción de adultos</p> <p>“</p> <p><i>Señor/a XXX, muchas gracias por permanecer en la línea, en este momento continuo / me encuentro (validando, registrando, buscando, redactando) su</i></p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 16 de
179

	<p><i>solicitud, por favor permítame otro momento más en la línea y ya regreso con usted.</i></p> <p><i>En caso de requerir más tiempo se recomienda indicar:</i></p> <p><i>Señor/a XXX, muchas gracias por su paciencia, durante la interacción deberé solicitarle que permanezca en la línea mientras genero su solicitud, por lo que por favor no abandone la línea, ya que esto es con el fin de poder ayudarle de la mejor manera posible en su trámite.</i></p> <p>Nota: el tiempo de espera es de 60 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.</p>
*Registro en SIM y/o aplicativo del Centro de Contacto	Realizar el registro de la petición en SIM conforme a lo señalado de la Guía de PQRS vigente, e igualmente al Centro de Contacto en el aplicativo designado.
Confirmación de la lectura de la solicitud para adultos	<p><i>Señor/a XXX, a continuación, voy a leer su solicitud para que por favor me indique si está de acuerdo o si desea agregar o modificar algo.</i></p> <p><i>Una vez leída: ¿Está usted de acuerdo con la redacción?</i></p>
Guion de transferencia	<p>Transferencia entre extensiones de áreas, regionales o centros zonales del ICBF (canal conmutador)</p> <p><i>“Sr. (a) xxxx, en este momento lo voy a transferir con el profesional o área xxxx a la extensión xxxx, feliz día/ tarde/ noche”</i></p> <p>Transferencias a Línea Nacional</p> <p><i>Sr / Sra funcionaria, a partir de la fecha tenemos a disposición del Sistema Nacional de Bienestar Familiar la línea 018000112440, para reportar Vulneración de Derechos de NNA, peticiones y consultas, en la cual usted deberá comunicarse, por lo anterior lo voy a transferir con el área encargada</i></p> <p>Transferencia para adultos a las áreas especializadas o segmentos del centro de contacto</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 17 de
179

	<p><i>“Sr. (a) xxxx, en este momento lo voy a transferir con (nombre) del agente o profesional especializado, para continuar con la atención a su solicitud...”</i></p> <p>Nota: Para transferencias a segmentos especializados tenga en cuenta el apartado 4.3.2.7. Transferencia a otros colaboradores</p>
Guion promocional uso de TICs	<p><i>Quiero aprovechar este momento de la llamada Sr/Sra (nombre) para comentarle que la línea 141 tiene un grupo de profesionales brindando acompañamiento frente al entorno digital. La/o invitamos cuando presente alguna duda, inquietud o dificultad frente a la relación con sus hijos puede volverse a comunicar con nosotros para adquirir este acompañamiento o transmitir esta misma información a una persona cercana que se encuentre interesado/a. Algunos ejemplos del acompañamiento son: el acceso seguro a redes sociales, tiempo desmedido en juegos digitales e incluso uso descontrolado del celular.</i></p>
Despedida cuando el peticionario abandona la comunicación, durante las interacciones del centro de contacto.	<p>Si durante la interacción no se evidencia respuesta por parte del peticionario se deberán realizar dos llamados para retomar la comunicación, los cuales se describen a continuación:</p> <ul style="list-style-type: none">• Primer Llamado: Sr(a). xxxx, ¿se encuentra aún en línea?• Segundo Llamado: Sr(a). xxxx, por favor me confirma si se encuentra en línea, de lo contrario se procederá a la finalización de la interacción/comunicación.• Finalización de la Interacción: <i>“gracias por comunicarse con la entidad, recuerde que le hablé (nombre del agente), si requiere información sobre los servicios o presentar una petición, queja, reclamo o sugerencia, lo podrá realizar a través de los diferentes canales de atención disponibles por el ICBF”</i> <p>Observación: En este caso, el tiempo estimado para realizar los llamados y finalización no debe exceder los 60 segundos y no se debe dar paso a la encuesta de satisfacción.</p>
Llamada sin Respuesta	<p><i>Primer Llamado:</i></p> <p><i>“Si alguien está escuchándome quiero contarte que somos una línea amiga y estamos para conocer, escuchar y ayudar a todos los NNA de Colombia”</i></p> <p><i>Segundo Llamado:</i></p> <p><i>“Quiero que sepas que esta línea está creada para todos los niños, niñas o adolescentes de Colombia para escucharlos, orientarlos, ayudarlos, recordar</i></p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 18 de
179

	<p><i>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.</i></p> <p><i>Tercer llamado:</i></p> <p><i>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”</i></p>
<p>Finalización de la interacción</p>	<p>Para adulto en canales del centro de contacto:</p> <p><i>Señor (Apellido) - Señora (Nombre).</i> <i>¿Fue clara la información brindada?</i> <i>¿Le puedo colaborar en algo más?</i></p> <p>Una vez se tenga la respuesta a la pregunta, informar número de radicado SIM y mencionar:</p> <p><i>Gracias por comunicarse con nosotros</i> <i>Recuerde que lo atendió (Nombre del agente)</i></p> <p>Adicionalmente de paso a la <u>encuesta de satisfacción</u>, de la siguiente manera:</p> <p><i>Señor (apellido) señora (nombre) Gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que lo atendió (nombre de la gente), para el ICBF es muy importante conocer su experiencia, le invitamos a calificar la calidad de la atención respondiendo dos preguntas y con ello mejorar nuestros servicios, que tenga un buen día.</i></p> <p>Para colaboradores de las Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar que se comuniquen a través de los canales del centro de contacto</p> <p><i>¿Fue clara la información brindada?</i> <i>¿Le puedo colaborar en algo más?</i></p> <p>Una vez se tenga la respuesta a la pregunta, informar número de radicado SIM y mencionar:</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 19 de
179

Señor (a), gracias por comunicarse con nosotros. Recuerde que lo atendió (nombre del agente). “en este momento, lo voy a dejar con dos preguntas para que pueda calificar la calidad de mi atención”.

Adicionalmente de paso a la encuesta de satisfacción, de la siguiente manera:

“En este momento, lo voy a transferir para que por favor responda dos preguntas y califique la calidad de mi atención”.

En caso de que la persona manifieste que la información entregada por el colaborador 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 peticionario.

Para la línea PBX

Hay dos opciones:

- 1. Transferencia efectiva: “Lo voy a transferir a la extensión xxx, recuerde que hablé con xxx”*
- 2. Se brinda orientación e información (No requiere transferencia): “Gracias por comunicarse al ICBF, recuerde que lo atendió xxx, que tenga buen día”*

NOTA: Siga las recomendaciones dadas en el Protocolo General de Servicio y Atención ICBF.

*El registro de la petición en SIM se realizará conforme a lo señalado de la Guía de PQRS vigente.

*Los guiones se irán modificando con base a los cambios que surjan frente a las necesidades de los peticionarios y el centro de contacto, previa instrucción por parte de la Dirección De Servicios y Atención (DSyA).

4.3.2. Atención a niños, niñas y adolescentes

En este apartado se encuentran aspectos importantes que el colaborador debe tener presente en sus procesos de atención, para luego, con base al motivo/objetivo de llamada identificado, sabrá cuál es el tipo de atención que debe brindar cuando un niño, niña o adolescente se comunique con las líneas.

4.3.2.1. Recomendaciones para la atención de los niños, niñas y adolescentes

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 20 de
179

Dentro de los procesos de atención a niños, niñas y adolescentes, los colaboradores del centro de contacto deben tener en cuenta el rol que desempeñan dentro de las comunicaciones, no solo como un primer contacto, si no como un garante de derechos, conector del curso de vida, facilitador de procesos reflexivos, de aprendizaje, generador de espacios de prevención, promoción en la población infantil y adolescente.

Lo anterior va atado a un ejercicio reflexivo individual y de autoanálisis como adulto, en dos aspectos, uno en relación a sus propias emociones y reacciones, ante los comportamientos que son propios de la edad y congruentes con el desarrollo biológico, emocional y cognitivo de los niños, niñas y adolescente y el segundo, en la repercusión de sus acciones en la atención de esta población, por ejemplo al tener un tono de voz hostil y demostrar baja tolerancia con un menor de edad, este puede sentirse emocionalmente afectado llegando incluso a no volver a comunicarse con la línea.

A continuación, enfatizamos en algunas recomendaciones para la atención en llamada:

ACCIÓN	DESCRIPCIÓN
Reconocer su corresponsabilidad en la promoción y protección en los derechos de los niños, niñas y adolescentes.	Los colaboradores del centro de contacto como integrantes de la sociedad contribuyen en la promoción, prevención y atención integral de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, esto hace parte del principio de la corresponsabilidad de la Ley 1098 del 2006 en el artículo 10. <i>“Para los efectos de este código, se entiende por corresponsabilidad, la concurrencia de actores y acciones conducentes a garantizar el ejercicio de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes. La familia, la sociedad y el Estado son corresponsables en su atención, cuidado y protección. La corresponsabilidad y la concurrencia aplican en la relación que se establece entre todos los sectores e instituciones del Estado.”</i>
Evaluar las propias creencias en relación con las violencias hacia los niños, niñas, adolescentes	Es necesario contextualizar el rol del colaborador desde la postura del ICBF, así que debe regir su labor desde las leyes, lineamientos y preceptos establecidos por la entidad, para que de esta manera debido a las creencias del colaborador no se omitan, naturalicen o disminuyan situaciones de riesgo para un niño, niña o adolescente, un ejemplo claro puede ser la creencia de que una palmada no es violencia física, desconociendo los efectos emocionales que un castigo de este tipo puede generar, el cual repercute en el desarrollo emocional de los menores de edad. (Consultar Lineamiento técnico para la atención de niños, niñas y adolescentes con sus derechos inobservados, amenazados o vulnerados por causa de la violencia)

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 21 de 179

<p>Potencializar estrategias de autocuidado</p>	<p>Para desarrollar una atención de calidad como estipulan los objetivos de la línea y mantener un equilibrio emocional en el quehacer diario, es importante que el colaborador desarrolle espacios de autocuidado, que implican un adecuado equilibrio entre los diferentes ámbitos en los cuales interactúe, adherirse a rutinas, actividades de ocio, entre otras.</p>	
<p>Desarrollar estrategias de regulación emocional y autocontrol</p>	<p>Las atenciones a niños, niñas y adolescentes en algunas personas pueden desencadenar un reto, toda vez que se confronta ante creencias personales reforzadas por la sociedad (ej. Los niños no tienen que decir groserías).</p> <p>Así mismo la ejecución operativa de la línea implica enfrentarse a diferentes comportamientos, expresiones emocionales de los menores de edad, ante las cuales el colaborador siempre debe guardar el respeto hacia el niño, niña, adolescente, y por consiguiente manejar sus propias emociones, no se trata de no sentir la emoción, si no transitarla de una manera saludable y equilibrada.</p> <p>A continuación, se muestra una herramienta denominada el semáforo de expresión de emociones:</p>	
	<p align="center">Luz Roja</p> <p align="center">Para un instante, puedes sentir enojo</p> <p align="center">☹️</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pon el Mute, mientras quien se comunica emite el comportamiento problema. Inmediatamente: 2. Ensancha los hombros. 3. Suspira: Inhala lenta y silenciosamente seguida de una exhalación repentina. 4. Estiramientos: Estira tus brazos hacia arriba
	<p align="center">Luz amarilla</p> <p align="center">Es momento de Pensar en el manejo de la llamada</p> <p align="center">☹️</p>	<ol style="list-style-type: none"> 5. Mantén la atención de la llamada. 6. Habla contigo mismo diciéndote: “puedo manejar esta llamada”, “Puede tratarse de una vulneración” (...)
	<p align="center">Luz verde</p> <p align="center">Actúa, elige la alternativa más adecuada</p> <p align="center">😊</p>	<ol style="list-style-type: none"> 7. Abre el archivo y guías de los pasos para regular comportamientos problema. 8. Identifica el comportamiento y verifica estrategias de regulación de comportamientos problema.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 22 de
179

		En caso de que se genere dificultad en regular la expresión de sus emociones no dude en acercarse al equipo psicosocial
Desplegar creatividad recursividad	la y	Este punto es de suma importancia en los diálogos con los niños, niñas y adolescentes, es indispensable que el colaborador tenga en cuenta la población con la cual está interactuando, busque herramientas que le permitan desarrollar un contacto empático con el menor de edad, esto implica animarse a jugar, cantar, dar cabida a la imaginación y liberarse de temores en la atención (es como volver a ser niño sin sentirse juzgado). Recuerde que como toda habilidad se irá desarrollando en el curso del tiempo.

4.3.2.2. Mitos de la atención a niños, niñas y adolescentes

A continuación, se enumeran una serie de mitos que pueden encontrarse en las comunicaciones que se tiene con niños, niñas y adolescentes en el centro de contacto, en específico en la línea 141, se halla la respectiva justificación que permite dar cuenta de la situación real y la verdadera atención que se debe brindar:

MITO	JUSTIFICACIÓN
1. Los niños que llamen a jugar en compañía de otros niños riéndose, pidiendo cuentos o trabalenguas, le están dando un mal uso a la línea, ya que esta es únicamente para emergencias.	Los cuentos, chistes, adivinanzas y canciones pueden llegar a ser estrategias que conduzca a los niños, niñas y adolescentes a espacios de aprendizaje y enseñanza. De igual forma, por medio de estas herramientas se puede transmitir sabiduría y mensajes educativos. Además, "la Línea 141 es una línea de atención integral gubernamental para los niños, niñas y adolescentes(...) que se caracteriza por ser una línea de denuncia, emergencia y orientación que integra todos los servicios que el ICBF 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 niños, niñas y adolescentes y se brinda colaborador a niños, niñas y adolescentes frente al ejercicio de sus derechos".
2. Todos los niños dicen mentiras, se cambian el nombre, inventan cosas y eso no es permitido en la	Todos los seres humanos pueden decir mentiras con el ánimo de proteger sus intereses, (Giráldez, 2005) decir que los niños lo hacen únicamente es una creencia falsa. Cambiarse el nombre puede ser una estrategia de protección de los niños cuando se

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 23 de
179

<p>línea. Por eso se les debe decir que se les va a colgar y si no cambian se finalizará la llamada de inmediato.</p>	<p>comunican por teléfono, dado que culturalmente pueden tener como instrucción, no dar datos personales a extraños ya que puede ser utilizada para delitos. Ante lo descrito, cuando se evidencia incoherencia en la información, según el protocolo es importante tener en cuenta que: “Cuando un niño, niña o adolescente se comunica a la línea 141, lo puede realizar mediante preguntas fragmentadas, 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 cuestionar, resolver problemas, interactuar, investigar, conocer, ensayar y perseverar como proceso normal en su desarrollo perceptivo”. (Giráldez,2005).</p> <p>Adicionalmente, para anticipar el hecho de finalizar la llamada se debe aplicar con base en un procedimiento de manejo de comportamientos propios de la edad con cierto grado de demanda Anexo 2.</p>
<p>3. Los niños solo llaman a hacer bromas y por eso toca ser estrictos, prefiero hablar con adultos que si llaman para cosas serias</p>	<p>Es importante tener en cuenta que cuando un niño, niña o adolescente diga “mentiras”, haga bromas o verbalice palabras soeces, 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 y aprendizaje. Adicionalmente la línea 141 está diseñada para la atención de niños, niñas y adolescentes</p>
<p>4. Si quien se comunica tiene voz aguda y comportamientos infantiles, pero se presenta como un adulto, se debe finalizar la llamada hablando del lema de la verdad, ya que no está haciendo un buen uso de la línea.</p>	<p>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 fé. No se deben usar los lemas de la línea como parte del guion 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 indicando al niño, niña o adolescente los comportamientos esperados.</p> <p>Manejo de comportamientos propios de la edad con cierto grado de demanda, en el apartado del Anexo 2</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 24 de
179

<p>5. Si no me dan los datos, no continúo la llamada, invitándolo a hacer un buen uso de la línea. Además, solo pueden llamar dos veces al día.</p>	<p>Evitar dar los datos personales puede ser una estrategia de protección para los niños, niñas y adolescentes ya que se comunican con un extraño, así la línea sea gubernamental, puede ser una conducta de reconocimiento que no denota un comportamiento inadecuado sino una característica de quien se comunica, por lo que no se debe usar como una estrategia para finalizar las llamadas. En las interacciones se debe evitar poner un límite en la cantidad de llamadas, dado que los menores de edad pueden comunicarse cada vez que lo necesiten. protocolo de re llamada pág. 15.</p>
<p>6. Si un niño, niña o adolescente, se ríe, grita o se distrae mientras reporta una vulneración de derechos está jugando, por consiguiente, lo que dicen es mentira.</p>	<p>Es importante tener en cuenta que los niños, niñas experimentan y reaccionan al entorno en el que viven, así que por medio del juego el niño representa realidades de las cuales tiene conocimiento, observa e incluso experimenta, así que descartar un hecho de violencia por el hecho de ir acompañado del juego una acción esperada según curso de vida, es un error considerable, por el contrario, en este tipo de eventos el colaborador debe ser más agudo en su validación de información.</p> <p>Solo quienes son constataores de los centros zonales del ICBF tienen la posibilidad de validar las presuntas vulneraciones de derechos, para ello el ICBF establece como procedimiento: constatar mediante citación o visita, aplicar pruebas y validar hasta qué punto una situación es verdadera o falsa. Por lo anterior, mediante cualquier canal de recepción, se parte del principio de la buena fe y se procede con el registro de la petición correspondiente, lo anterior, independientemente del comportamiento del peticionario entendiéndose este último como niños, niñas y adolescentes, a excepción de que se tenga una instrucción de manejo específica que haya sido validada previamente por parte de la Dirección de Servicios y Atención o se cuenten con elementos suficientes para presumir una petición falsa. *Lo anterior con base en el Artículo 83 de la constitución política de Colombia, Capítulo 4: De La Protección y Aplicación De Los Derechos., que establece que: "Las actuaciones de los particulares y de las autoridades deberán ceñirse a los postulados de la buena fe, la cual se presumirá en todas las gestiones que</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 25 de
179

	<p>aquellos adelanten ante éstas”. Es importante recordar que la buena fe se presume, la mala fe se comprueba. *Manejo de comportamientos propios de la edad con cierto grado de demanda. ver Anexo 2</p>
<p>7. Un niño que llame sin objetivos no debe recibir atención, ya que no debe hacer un mal uso de la línea.</p>	<p>Este escenario mencionado corresponde a llamadas abiertas, las cuales son 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(...). 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 y empoderamiento en derechos.</p>
<p>8. Lo que parezca broma no procede como petición.</p>	<p>No hay forma de asegurar que lo que nos esta mencionando un niño, niña o adolescente es broma dado que esto se puede establecer únicamente a través de la evidencia, solo quienes son constataores de los centros zonales del ICBF tienen la posibilidad de validar las presuntas vulneraciones de derechos, para ello el ICBF establece como procedimiento: constatar mediante citación o visita, aplicar pruebas y validar hasta qué punto una situación es verdadera o falsa. Por lo anterior, mediante cualquier canal de recepción, se parte del principio de la buena fe y se procede con el registro de la petición correspondiente, lo anterior, independientemente del comportamiento del peticionario entendiéndose este último como niño, niña y adolescente o adulto, a excepción de que se tenga una instrucción de manejo específica que haya sido validada previamente por parte de la Dirección de Servicios y Atención o se cuenten con elementos suficientes para presumir una petición falsa.</p> <p>**El protocolo de Manejo de Interacciones con cambio de datos o incongruencias se encuentra en el Anexo 2.</p>

4.3.2.3. Estrategias de atención a niño, niña o adolescente

Son herramientas encaminadas a generar un vínculo empático e implementar espacios de enseñanza, aprendizaje, prevención, promoción de derechos y deberes en los niños, niñas y adolescente, estas se aplican independientemente de si es el infante o adolescente quien propone esta actividad o en su defecto el colaborador es quien acude a ellas para el desarrollo de la comunicación.

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

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

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 26 de 179

De estas estrategias se han desarrollado unas fijas según el tipo de llamadas y otras transversales a cualquier tipo de interacción, a continuación, se detallan las mencionadas herramientas.

4.3.2.3.1. Tema de la semana

Es una publicación en medios audiovisuales al centro de contacto, 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 interés general. Adicionalmente, este tema cuenta con unas preguntas orientadoras, una actividad para desarrollar en la interacción y un espacio de sensibilización o reflexión del asunto propuesto.

Nota: Esta herramienta se debe aplicar para el tipo de llamada Asuntos generales – llamada abierta y diario vivir

4.3.2.3.2. Validador de derechos

Es una herramienta que cuenta con definiciones, estrategias, preguntas guía sobre los derechos de los niños, niñas y adolescentes, que tiene una funcionalidad de detección, explicación y empoderamiento de estos.

Nota: Esta herramienta se debe aplicar para el escenario de tipo Asuntos generales – llamada abierta y diario vivir

4.3.2.3.3. Actividades de atención para niños, niñas y adolescentes.

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. Remítase al **Anexo 1**.

NOTA: Debe tener en cuenta que estas estrategias son necesarias y de aplicación transversal, es decir, para todo tipo de llamada con niños, niñas y adolescentes, además debe estar adaptada a los ciclos de vida, intereses y objetivos de la llamada.

4.3.2.3.4. Actividad para ocupación del tiempo libre/Protocolo de Re llamada

Corresponde a situaciones en las cuales el colaborador 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 o tema de la semana). Para este escenario, se debe hacer uso de los siguientes pasos:

- Verificar el usuario: Validar 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

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 27 de
179

tipificación Sistema de Información Misional (SIM) 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.

“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, 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 el Sistema de Información Misional (SIM), en especial registrar la actividad que fue asignada. De tal manera que el siguiente colaborador 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, recuerda que si te está sucediendo algo malo puedes volver a llamarnos”.

NOTA: Se debe evitar usar esta 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.

tendrá un promedio de 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 colaborador deberá optimizar el tiempo en conversación. En las interacciones cuyo objetivo sea el desarrollo del tema de la semana la llamada su promedio de duración es de **10 minutos**

En el **Anexo 1** y **Anexo 2** se encuentran detalladas las herramientas que se pueden usar de acuerdo con la estrategia de atención seleccionada durante la llamada.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 28 de 179

4.3.2.4. Manejo de interacciones con comportamientos propios de la edad.

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.

En este tipo de interacciones es importante la comprensión de los comportamientos según el curso de vida, entendiendo que hacen parte del desarrollo, reacciones y modelamientos ante el ambiente en el cual se encuentran los niños, niñas y adolescentes, el colaborador debe tener el control de la llamada, siempre enfocado en el rol de facilitador en los procesos de aprendizaje y reflexión en los menores de edad, 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.

Los comportamientos de este tipo son transversales a cualquier tipo de llamada, pero es indispensable tener presente que según la antigüedad del usuario el manejo de esta interacción tendrá una referencia de tiempos:

- En usuarios nuevos, es decir llamadas de reconocimiento se habla del escenario 2 y el tiempo estimado de manejo de procedimiento contenido en el **Anexo 2** es de **2 minutos**.
- En usuarios antiguos, es decir amigos de la línea el tiempo sugerido es de **6 minutos**, dentro de los cuales los primeros tres minutos serán destinados a regular y generar procesos reflexivos ante las acciones que desarrolla el niño, niña o adolescente que dificultan el curso de la atención. 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 bajo el procedimiento específico en el **Anexo 2**.

Adicional en el **Anexo 2** se encuentra el manejo de escenarios en los cuales los niño, niña y/o adolescente. se presentan argumentando que tienen mayor edad o como si fueran mayores de edad, también escenarios en los cuales adultos se presentan como niño, niña y/o adolescente.

4.3.2.5. Estructura de llamada

Muestra el desarrollo y elementos que deben ser abordados en las comunicaciones, debe seguir de forma continua la siguiente estructura, evitando saltar entre pasos, esto debido a que ayudará a mantener un orden lógico y correcto durante la atención al niño, niña y/o adolescente.

- a. Una vez ingrese la llamada se debe brindar el guion de bienvenida de forma completa según el numeral 3.3.1 de este protocolo.
- b. Indagar por el nombre completo, edad y ubicación del niño, niña y/o adolescente que se esté comunicando.
 - Cuando se hace referencia a la ubicación, esta debe ser del lugar donde reside el niño, niña o adolescente, de desconocer la misma, se debe indagar nombre del colegio en el

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 29 de
179

- que estudia. Se pueden usar preguntas tales como ¿Cuéntanos de qué lugar te comunicas? o ¿Cómo se llama tu colegio?, entre otras
- c. Validar si es la primera vez que se comunica.
 - d. Paralelo a ello, se debe revisar el ANI (número de teléfono) desde el cual se está generando la comunicación en el cuadro de contingencia y focalizados, ya que, de encontrarse allí, se deben aplicar las indicaciones e instrucciones que se encuentren documentadas.
 - e. Validar el motivo de llamada, reconfirmar o parafrasear el mismo si la niña, niño o adolescente lo expuso con anterioridad, por ejemplo ¿En qué podemos servirte el día de hoy?, “me contabas que querías hablar sobre...”
 - f. Identificar el tipo de llamada
 - **Reconocimiento de la línea**
 - Escenario 1
 - Escenario 2
 - **Asuntos generales**
 - Llamada abierta
 - Diario vivir
 - **Presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos**
 - Escenario explícito
 - Escenario implícito
 - **Sugerencias y reclamos**
 - **Orientación tramites y servicios del ICBF – otros**
 2. Abordar y cumplir objetivos de llamada según motivo de llamada y tipo de llamada identificado (ver numeral 4.3.2. ATENCIÓN A NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES)
 - g. Finalizar interacción brindando el guion de despedida mencionado en el numeral 4.3.1.1 Guiones Niños, Niñas y Adolescentes de este protocolo y enviar a la calificación de la encuesta de atención.

Recuerde que la estructura de llamada debe desarrollarse en su totalidad desde el inicio de la llamada, pero al realizarla es necesario aborde estrategias lúdicas adaptadas a curso de vida y evitar que se torne la validación como una lista de chequeo, tenga también presente que en algunos escenarios los niños, niñas, adolescentes no contestarán preguntas en un primer momento, así que se pueden volver a realizar a lo largo de la comunicación, por ultimo si el niño, niña o adolescente se niega a contestar preguntas de esta estructura no es un motivo para no dar continuidad a la llamada y lograr vincular al menor de edad en la interacción.

NOTA: Para ampliar más información sobre la estructura de llamada, en el Anexo # 2 se ilustran detalles más específicos.

4.3.2.6. Tipos de llamada

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

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

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 30 de 179

Corresponde a la categorización que se realiza desde el centro de contacto con base al motivo de llamada, este se alinea con objetivos adicionales específicos desde la línea, los cuales le permitirán al colaborador saber el tipo de atención que debe brindar a la población infantil y adolescente.

4.3.2.6.1. 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:

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.

Cuando es un niño, niña o adolescente, que no se encuentre registrado en el sistema de Información Misional (SIM), 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. (Ver Anexo #3)

Tiempo de duración: esta interacción puede tener un promedio de **10 minutos**. No obstante, si durante el relato de la comunicación se presenta otro objetivo como el registro de una PQRS, el tiempo podrá ser superior teniendo en cuenta diferentes situaciones que se pueden presentar, cabe aclarar que la ejecución del colaborador debe ser coherente con la atención.

A continuación, se abordan algunos escenarios que justificaría la extensión de la llamada:

- Reporta vulneración de derechos

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 31 de
179

- Presenta afectación emocional
- Reporta situaciones de riesgo
- Menciona conducta suicida

Escenario 2:

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, por consiguiente, son una oportunidad para generar espacios de reflexión y aprendizaje. Es importante tener presente que en este tipo de escenario en su totalidad se presenta este comportamiento propio de la edad el cual debe ser manejado con base a lo mencionado en el anexo 2 (comportamientos propios de la edad.)

Tiempo de duración: el tiempo promedio de esta comunicación podrá estar sobre los **2 minutos**.

Para este escenario recurra al **Anexo 3** donde se ilustran las estrategias y recomendaciones en el manejo de este tipo de llamadas. Se ilustran las estrategias y recomendaciones para el manejo de este tipo de llamadas.

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: el tiempo promedio de esta comunicación podrá estar sobre los **60 segundos**.

4.3.2.6.2. 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:

4.3.2.6.2.1. 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 colaborador quien debe plantear el mismo. Para el desarrollo de la comunicación, se deben utilizar herramientas como: el tema de la semana, validador 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.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 32 de
179

- Indeciso: el niño, niña o adolescente se comunica expresando de manera directa que no sabe el porqué de su llamada.
- Jugar: el niño, niña o adolescente se comunica solicitando jugar, cantar, etc.

Tiempo de duración: esta interacción puede tener un promedio de **10 minutos**. No obstante, si durante el relato de la comunicación se presenta otro objetivo como el registro de una PQRS, el tiempo podrá ser superior teniendo en cuenta diferentes situaciones que se pueden presentar, cabe aclarar que la ejecución del colaborador debe ser coherente con la atención.

A continuación, se abordan algunos escenarios que justificaría la extensión de la llamada:

- Reporta vulneración de derechos
- Presenta afectación emocional
- Reporta situaciones de riesgo
- Menciona conducta suicida

4.3.2.6.2.2. 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 y empoderar en derechos o habilidades. 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: esta interacción puede tener un promedio de **15 minutos**. No obstante, si durante el relato de la comunicación se presenta otro objetivo como el registro de una PQRS, el tiempo podrá ser superior teniendo en cuenta diferentes situaciones que se pueden presentar, cabe aclarar que la ejecución del colaborador debe ser coherente con la atención.

A continuación, se abordan algunos escenarios que justificaría la extensión de la llamada:

5. Reporta vulneración de derechos
6. Presenta afectación emocional
7. Reporta situaciones de riesgo
8. Menciona conducta suicida

Para cualquiera de estas dos categorías, en el **Anexo # 41** se ilustran las estrategias y recomendaciones para el manejo de este tipo de llamadas

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 33 de 179

4.3.2.6.3. Otro de tipo de comunicaciones

Son las comunicaciones en las cuales puede que se comunique un niño, niña o adolescente por primera vez o ya sea usuario de la línea, en la cual solicita información relacionada con oferta institucional del ICBF, por ejemplo, la solicitud de información con relación a la fijación de custodia o visitas e incluso poner un reclamo por instalaciones físicas inadecuadas o sugerencias.

Tiempo de duración: esta interacción puede tener un promedio de **10 minutos**. No obstante, si durante el relato de la comunicación se presenta otro objetivo como el registro de una PQRS, el tiempo podrá ser superior teniendo en cuenta diferentes situaciones que se pueden presentar, cabe aclarar que la ejecución del colaborador debe ser coherente con la atención.

A continuación, se abordan algunos escenarios que justificaría la extensión de la llamada:

9. Reporta vulneración de derechos
10. Presenta afectación emocional
11. Reporta situaciones de riesgo
12. Menciona conducta suicida

4.3.2.6.4. Afectación Emocional

Hace referencia a interacciones en las cuales el niño, niña, adolescente o adulto refiere su necesidad acompañada de una afectación emocional (llanto, ira, requerimientos demandantes, negación, entre otros), la cual no detona una situación desbordada y puede continuar en atención del colaborador, es importante tener presente que este tipo de interacciones pueden ir acompañadas de otro requerimiento como por ejemplo reportar una vulneración de derechos o solicitar información de cuota alimentaria, entre otras, por consiguiente es importante que el colaborador realice un acompañamiento en llamada, encaminado a validar emociones y brindar apoyo. En el [anexo 6](#) podrá identificar un paso a paso que facilita estos espacios de expresión emocional.

4.3.2.6.5. Crisis

Son aquellas interacciones en las cuales se identifica en el dialogo del niño, niña o adolescente que presenta una afectación emocional con reacciones, discursos que denotan un estado temporal de trastorno y desorganización que se caracteriza por la incapacidad para manejar las situaciones que está enfrentando. El objetivo desde el centro de contacto 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.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 34 de
179

Nota: Este tipo de comunicaciones aplican también para adultos y son atendidas por parte del segmento especializado psicosocial (revisar apartado transferencias psicosocial), pero en caso de ausencia es importante que el colaborador de seguimiento a las recomendaciones y flujograma referido en el [anexo 6](#).

Tiempo de duración: el tiempo de estas comunicaciones 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.

4.3.2.6.6. 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:

Escenario uno (Explícito)

El niño, niña, adolescente 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 colaborador 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, siempre acompañando el reporte del menor de edad con mucha comprensión, validando las emociones y generando procesos reflexivos ante los hechos de violencia que se presentan. Para ello se deberá tener presente la siguiente información:

- Reconocer y dar valor al reporte del niño, niña o adolescente, generando un espacio de confianza y transmitiendo en todo momento su intención de ayuda.
- Si bien el reporte es explícito, es valioso generar parafraseo y explicaciones frente al derecho(s) vulnerado(s), los menores de edad llegan con una noción de que algo no está bien en su entorno, es nuestra función empoderarlos en sus derechos.
- Es importante ser claro en el desarrollo de la comunicación frente a las medidas que se toman desde el centro de contacto, alcances, límites e intervención desde la entidad, significa que se debe responder a la pregunta ¿Qué pasará luego de conocer esta información?, siempre adaptando la explicación al ciclo vital.
- Ser paciente, muchas veces los menores de edad pueden que no conozcan los datos que le solicitamos o simplemente les cuesta un tiempo más evocar la información, no considere estas demoras como un indicador de “broma” o de falsedad en el relato.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 35 de
179

- La dirección debe ser validada en los diferentes sistemas de georreferenciación con los que cuente el colaborador.
- 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), en caso de que el infante o adolescente no lo sepa se puede apoyar en la agenda escolar si tiene.
- 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 o sobre de correspondencia. 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.
- También es posible indicar que solicité el dato a alguna persona (vigilante, vecino, familiar, etc.) siempre y cuando esto no implique algún riesgo para él o ella.
- De igual forma, hay que recordar que, si no se tiene la dirección, pero cuenta con unas indicaciones claras para llegar a la ubicación, se puede registrar la petición. Sin embargo, se recomienda siempre validar con el supervisor o formador para corroborar el registro.
- 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.
- Una vez 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)

NOTA: Los puntos anteriores se desarrollan en un continuo en la comunicación, si bien se encuentran en un listado no quiere decir que son puntos secuenciales. Todos estos pasos deben estar adaptados al ciclo vital y contexto sociocultural del niño, niña o adolescente que se comunica. Ver [anexo No. 7](#).

Para ampliar información apoyarse del Anexo No. 7 respecto a la Atención para las llamadas de presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos

Tiempo de duración: esta comunicación puede tener un promedio de **20 minutos**. No obstante, el tiempo podrá ser superior teniendo en cuenta diferentes situaciones que se pueden presentar, cabe aclarar que la ejecución del colaborador debe ser coherente con la atención.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 36 de
179

A continuación, se abordan algunos escenarios que justificaría la extensión de la llamada:

13. El reporte va acompañado de malestar emocional
14. Hay dificultades en el establecimiento de la ubicación del menor de edad

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 de la violencia y como colaborador tendrá la facilidad de acceder a los datos de ubicación.
- La paciencia, claridad y la comprensión son factores clave en este tipo de llamadas, toda vez que el niño, niña o adolescente puede mostrarse renuente al suministro de información e incluso sentirse asustado por las implicaciones de un reporte ante la entidad pertinente, es necesario que el colaborador sea claro ante las acciones de la entidad y que estas mismas son en pro de ayudar a la estructura familiar, no tienen un componente coercitivo, esto es fundamental le quede claro al menor de edad.
- 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.

Tiempo de duración: esta comunicación puede tener un promedio de **30 minutos**. No obstante, el tiempo podrá ser superior teniendo en cuenta diferentes situaciones que se pueden presentar, cabe aclarar que la ejecución del colaborador debe ser coherente con la atención.

A continuación, se abordan algunos escenarios que justificaría la extensión de la llamada:

15. Dificultad en comprensión por parte del niño, niña o adolescente con relación a la identificación de los hechos de violencia hacia él o ella.
16. La negativa por parte del menor de edad en brindar su ubicación por temor o falsas creencias de que el ICBF se lleva a los adultos a la cárcel y que él o ella, será separado de su familia.
17. Reporte acompañado de afectación emocional
18. Registro de múltiples reportes en relación con la o las situaciones referidas por el niño, niña o adolescente.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 37 de
179

Tanto para el escenario uno como para el escenario dos, otros aspectos a tener en cuenta para el registro del reporte de amenaza o vulneración de derechos (RAVD) o Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) son los siguientes:

- Teniendo en cuenta el tipo de violencia 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 de la defensoría de familia 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 violencia física, 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 tome una solicitud con sus datos, se deberá crear en el sistema de información misional (SIM) como un reporte de amenaza o vulneración de derechos y el niño, niña o adolescente quedará como anónimo y en la descripción no se debe revelar al peticionario.
- En el caso de no contar con la ubicación exacta y requiera indicaciones para completarla, 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 Supervisor/Coordinador o Líder de formación que se encuentre en piso, quienes articularán con el área de aseguramiento a la calidad

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 38 de
179

- b) Comunicarse con el peticionario para obtener información adicional de la ubicación (ampliación de información).
- La petición quedará registrada como Reporte Amenaza o Vulneración de derechos (RAVD) anónima cuando el niño, niña o adolescente no autorice el uso de sus datos para el registro en el sistema de información misional (SIM) de la situación de riesgo, amenaza o vulneración.

NOTA: Los puntos anteriores se desarrollan en un continuo en la comunicación, si bien se encuentran en un listado no quiere decir que son puntos secuenciales. Todos estos pasos deben estar adaptados al ciclo vital y contexto sociocultural del niño, niña o adolescente que se comunica. Ver **anexo No. 7.**

4.3.2.6.7. Reclamos niños, niñas y adolescentes

Es la información que mencionan los niños niñas y adolescentes refiriendo inconformidad o percepción de una atención inadecuada, en donde se involucra un colaborador o servicio del centro de contacto, este reporte puede generarse por cualquier canal de atención del ICBF. Ante una situación como la antes descrita, el colaborador debe tener en cuenta los siguientes parámetros:

- Identificar la inconformidad, por ejemplo; *“el agente me gritó, me colgó la llamada”, “me dijo palabras feas y que no volviera a llamar”, “me sentí muy triste cuando me dijo que yo era cansón y no les daba la oportunidad a otros niños de llamar, por eso no voy a volver a llamar”*
- Indagar datos que permitan identificar la particularidad de la situación (descripción de la situación, fecha, hora, agente).
- Redactar la información como se estima en una situación de reclamo, sin embargo, solamente registrará la información en el ANNACC con la siguiente actuación según corresponda:
 - No contaba con ANNACC, se registra nuevo con motivo de solicitud otros.
 - Si hay un registro ANNACC previo, se coloca actuación inconformismo niño, niña y adolescente centro de contacto
 - El colaborador en la interacción indicará al niño niña y adolescente el trámite, por ejemplo; *“Nos importa mucho lo que nos cuentas, en este momento voy a contarle a unos compañeros para que se revise la situación”.*
- Enviar información de lo reportado por el niño niña y adolescente al equipo psicosocial a través del correo electrónico designado.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 39 de
179

- Posterior a la revisión desde el segmento psicosocial, se determinará si aplica o no el registro en SIM del Derecho de petición – Reclamo, estos hallazgos serán informados al colaborador vía correo electrónico.

En ninguna circunstancia se debe validar o negar el reporte que indica el menor de edad, ya que debemos dar valor al principio de buena fe y tener presente que se realizará una revisión de fondo desde el segmento psicosocial para dar alcance a lo reportado y validar lo ocurrido.

4.3.2.6.8. Transferencia y acompañamiento comunicaciones niños, niñas y adolescentes.

Se refiere a las situaciones en las que se requiere transferir llamadas a segmentos especializados, otros colaboradores y/o contingencias asociadas a un niño, niña o adolescente o adulto. Para cada una de ellas se debe tener en cuenta que no es necesario solicitar apoyo por parte de un profesional y el colaborador 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).

4.3.3. Registro ANNACC (atención niños, niñas y adolescentes)

Es el registro de toda interacción con niño, niña o adolescente en el sistema de información misional (SIM) del tipo de petición Atención, niños, niñas, adolescente centro de contacto (ANNACC), por consiguiente, es exclusivo de esta población y es de único uso del centro de contacto.

Para el registro de este tipo de petición debe tener en cuenta los siguiente:

- Se debe registrar en cada interacción que implique una comunicación de doble vía
- La petición cumple los mismos estándares de calidad de otras peticiones como SRD, RAVD, IOT, etc.
- NO se debe mencionar a los menores de edad el registro del ANNACC, sin embargo, si ellos preguntan, se deberá indicar que: *“en el centro de contacto se comunican muchas personas y por eso es importante reconocerlos cuando nos llaman”*
- NO se registra la tarjeta de identidad o registro civil, ya que se ingresa como SD
- NO se debe brindar número de radicado al niño, niña o adolescente

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

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

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 40 de 179

- Es una petición sin trámite

Parámetros de registro

El colaborador siempre debe garantizar la indagación de la información especificada en la estructura de llamada (apartado 3.3.2.4), pero hay ocasiones que por características de la llamada o comportamientos del niño, niña o adolescente no se obtiene toda la información consultada, así que los datos mínimos que se necesitan para crear el ANNACC son primer nombre, primer apellido y edad.

NOTA: El colaborador debe garantizar la consulta completa de información, realizar la búsqueda previa en SIM para evitar duplicidades en registro.

Registro ANNACC

Para el presente apartado el colaborador debe tener como base la información referenciada en el numeral 4.3.2.6 tipos de llamada para correlacionarlo con los motivos de petición que se registran en el SIM en esta petición, para una fácil comprensión, esto quiere decir que los motivos de petición se relacionan al tipo de llamada.

- **Registro nuevo:** Cuando el niño, niña o adolescente se comunica por primera vez o por alguna situación previa no se alcanzó a generar el registro de información, por ejemplo, *“Estaba dando mi nombre y se cortó la llamada, es que me dio pena decir mi nombre, pero me dijeron que allá ayudan a los niños, niñas y adolescentes”*, se realiza el siguiente procedimiento.
- Ingresa al sistema de información misional (SIM), ingresa la información de descripción de la petición, allí colocará los datos sociodemográficos del menor de edad, con número del cual se comunica, la generalidad de la descripción de la atención y número de radicado de petición con trámite de haberse registrado.
- Selecciona el motivo de la petición que en este caso es Atención, niños, niñas, adolescentes centro de contacto
- Selecciona el motivo de petición, el cual se relaciona con los diferentes tipos de llamada
- Asuntos generales – Diario vivir.
- Asuntos generales – llamada abierta.
- Atención en crisis

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 41 de
179

- Atención presunta inobservancia, amenaza, violencia explícita
- Atención presunta inobservancia, amenaza, violencia implícita
- Otro.
- Reconocimiento de la línea escenario 1
- Reconocimiento de la línea escenario 2-
- Transferencias
- Realiza ingreso de información del peticionario, que en este caso es el niño, niña o adolescente, en donde debe tener en cuenta lo siguiente
- Debe registrar el usuario como SD, si tiene el número de documento de identidad este se debe registrar en la descripción de la petición.
- Debe tener en cuenta que en este tipo de petición NO se realizan las preguntas de si ha sido víctima de la violencia, grupo étnico, condición de desplazamiento o discapacidad, pero cabe aclarar que si el niño, niña o adolescente lo menciona en el curso de la llamada si se indica.
- El resto de información se ingresa de manera normal según lo especificado en la guía PQRS versión vigente.
- **Registro de actuación:** hace referencia al registro de información de niños, niñas o adolescente que ya cuentan con un registro ANNACC y se comunican posteriormente a la línea, se puede referenciar como usuarios antiguos o amigos de la línea.
 - Con base a la búsqueda efectiva en el sistema de información misional (SIM) se ubica el ANNACC del niño, niña o adolescente
 - Posteriormente debe ingresar a la sección de consultar actuaciones de la petición e ingresar una nueva
 - Allí desplegará la lista de Tipo de actuación, la cual va relacionada con los diferentes tipos de llamada:
 - Reconocimiento centro de contacto
 - Asuntos generales centro de contacto

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 42 de
179

- Atención centro de contacto de presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración
- Transferencias
- Manejo de comportamientos propios de la edad
- Inconformismo niño, niña o adolescente centro de contacto
- En la sección de descripción de actuación debe mencionar los datos sociodemográficos del menor de edad, con número del cual se comunica y la generalidad de lo sucedido en la atención.
- Según la actuación se desplegará un apartado adicional en la sección de información general, en donde según el tipo de llamada seleccionará un subnivel con base a tipo de llamada, por ejemplo, si es llamada de reconocimiento, seleccionará escenario 1 o 2.

Adicional al punto anterior, se encontrarán dos espacios más, uno de nombre estrategias de atención donde mencionará la estrategia que se desarrolló en llamada, teniendo en cuenta los elementos que hacen parte de cada llamada, por ejemplo en comunicaciones de asuntos generales llamada abierta estrategia temas de la semana, cabe aclarar que las estrategias son transversales así que por ejemplo en llamada de reconocimiento escenario 1 puede haber usado chistes, canciones, adivinanzas para explicar los lemas.

El segundo espacio se refiere al Radicado SIM PQRS, allí en caso de tomar petición con tramite o de suministro de información de oferta institucional del ICBF irá dicho número, en caso contrario solo se coloca la palabra NA, dando indicador de No aplica, en ninguna circunstancia debe colocarse el mismo número del ANNACC.

5. TRANSFERENCIAS A OTROS COLABORADORES DE LA LÍNEA

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

- El niño niña o adolescente se encontraba reportando una situación de vulneración o amenaza a sus derechos y desea volverse a comunicar con el agente a quien estaba reportando. El niño, niña o adolescente presenta alguna situación o conducta particular que amerita la atención exclusiva de un profesional de segmentos especializados como Psicosocial, Violencia Sexual o Abogados.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 43 de 179

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

- Realizar la validación de datos con base a estructura de llamada (nombres completos, ubicación, motivo de llamada etc.)
- 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 colaborador) te puede atender en este momento”*.
- En el caso de que el colaborador solicitado pueda atender la llamada, el colaborador que recibió la interacción se debe despedir del niño, niña o adolescente. Por ejemplo, *“Listo Juan, te voy a comunicar con (Nombre del colaborador), que tengas un buen día”*.
- Si, por el contrario, en el caso de que el colaborador solicitado no pueda recibir la llamada, el colaborador 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 colaborador, 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 colaborador 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.

NOTA: Si el colaborador genera una buena empatía con el niño, niña o adolescente y el menor desea comunicarse nuevamente con él se debe persuadir al menor de continuar la llamada y cumplir con el motivo de comunicación.

5.1. Transferencia a segmentos especializados:

Recomendaciones para tener en cuenta:

- Por parte del agente se debe hacer las preguntas filtro y las recomendaciones que se detallan en el siguiente protocolo, sin excepción alguna.
- El acompañamiento de parte del formador o supervisor en piso es necesario, con la finalidad de realizar un filtro e identificar que efectivamente se requiere atención por parte del área especializada.
- El tiempo estimado para generar la transferencia es de **10 minutos**, que se deberá contar a partir de la solicitud de transferencia al área especializada, una vez pasado el tiempo y no haberse generado la misma, se le informará a la persona, que por parte del área especializada se hará la devolución de la interacción.
- Para el punto anterior, el Agente General realizará el registro en la herramienta SIM de un Derecho de Petición Información y Orientación, con el requerimiento y toda la información

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 44 de
179

de contacto del peticionario, posteriormente notificará vía correo electrónico al Supervisor a cargo del segmento indicando el número de radicado generado, con el fin de solicitar por medio del segmento especializado respuesta oportuna al peticionario o niño, niña o adolescente.

- Tener en cuenta que si un niño, niña o adolescente se comunica por cualquiera de los canales diferente a 141 se debe garantizar la atención desde el canal al que se comunica cuando de manera explícita solicita un trámite que corresponde a ICBF, por ejemplo, solicitud de restablecimiento de derechos, trámite de atención extraprocesal, información y orientación con trámite, etc.

5.1.1 Transferencia a Psicosocial

En los escenarios en que se requiera realizar transferencia al equipo psicosocial (por la complejidad o especialidad del tema, especificada en guía de requerimientos del equipo psicosocial) del centro de contacto, el colaborador deberá escalar el caso según la ruta indicada en el operador de momento, por ejemplo, si es en ámbito presencial podrá dirigirse al segmento especializado, en caso de estar en teletrabajo escalará la información con supervisor/formador de apoyo.

Adicional indicará previamente de manera clara y comprensible al peticionario el alcance que tiene el centro de contacto y el colaborador que realizará transferencia con base a indicación del psicosocial que le esté apoyando.

NOTA: Si el colaborador en la interacción identifica una presunta vulneración de derechos debe realizar el registro de la petición con trámite con base a lo referido en la guía PQRS en versión vigente, cabe aclarar que este procedimiento se desarrollará previo a transferencia en el caso en el que no se identifique una situación de crisis y/o riesgo vital, pero de estarlo la transferencia se debe realizar con prontitud, es decir, menos de **10 minutos** y será el segmento especializado quien se encargue de los registros a los que hayan lugar.

5.1.1.1. Apoyo y acompañamiento del profesional Psicosocial

A continuación, se relacionan situaciones en las cuales el colaborador solicitará apoyo por parte del equipo psicosocial:

- **Primeros auxilios psicológicos:** Son todas las interacciones en las que identifique un malestar emocional significativo o posibles conductas de riesgo derivadas de situaciones relacionadas con problemática familiar, conflictos entre pareja, conflictos entre padres e hijos, riesgo emocional o toda situación que por su contexto se pueda catalogar como atención en crisis o psicológica que requiera intervención inmediata, sin necesidad de direccionar a un profesional o dependencia

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 45 de
179

- **Conducta suicida:** Son todas aquellas interacciones en las que se identifique o se manifiesten, autolesión, amenaza, comunicación, ideación, plan e intento de suicidio.
- **Salud mental niño, niña o adolescente:** Son las interacciones en las que se comunica un padre, madre, cuidador, niño, niña o adolescente solicitando de manera explícita información u orientación sobre un diagnóstico de salud mental, el cual ya fue formulado a un niño, niña o adolescente.
- **Información y orientación sobre el consumo de sustancias psicoactivas:** Son las interacciones en las que se comunica el padre, madre, cuidador, niño, niña o adolescente solicitando asistencia y asesoría sobre el uso, efectos, riesgos, tipos de sustancias psicoactivas legales e ilegales, así como, los tipos de consumo en niños, niñas y adolescentes
- **Asistencia y asesoría a la familia:** Son todas las interacciones en la que padre, madre o cuidador (a) manifiesta algún tipo de dificultad de convivencia, asociadas con transiciones vitales de la unidad familiar o de alguno de sus integrantes, o producidas por eventos inesperados que afectan su estructura y sus relaciones.
- **Uso responsable de las tecnologías de la información y las comunicaciones:** Interacciones relacionadas con la orientación sobre el manejo de las TICS, solicitadas por los niños, niñas o adolescentes directamente o sus progenitores y/o cuidadores, para informarse y obtener herramientas de mediación parental y autoprotección frente a los riesgos del medio digital con el fin de prevenir riesgos físicos, psicológicos y sociales que se presentan en las mismas

Para lo anterior tener presente:

- Es importante que el colaborador no se comprometa a la transferencia dado que el profesional psicosocial 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 en puesto al colaborador.
- El colaborador no debe ofertar la orientación especializada si No es uno de los requerimientos del peticionario o menor de edad, a excepción de las campañas que se puedan estar direccionando en centro de contacto, por ejemplo, en las grabaciones de tiempo de espera donde se oferta la orientación en el uso responsable de las tecnologías.

5.1.1.2. Transferencia Violencia Sexual

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 46 de
179

Los siguientes escenarios de violencia sexual deben en lo posible, ser transferidos a los profesionales del equipo especializado:

- Cuando el niño, niña o adolescente víctima de violencia sexual, sea quien se comunique y manifieste desde el inicio de la interacción una situación relacionada con violencia sexual.
- Cuando el peticionario solicite asesoría especializada en la ruta de atención a víctimas de violencia sexual.
- Cuando se comunique una persona mayor de edad o familiar o conocido de aquella persona mayor de edad que fue víctima de agresión sexual y amerita orientación.
- Cuando el peticionario(a) es conocido, familiar o cercano al presunto victimario o señalado como presunto agresor.
- Progenitores, familiares o cuidadores del niño, niña o adolescente víctima de violencia sexual.
- 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. Los profesionales del equipo de violencia sexual tienen la posibilidad de realizar una asesoría especializada basada en la guía de derechos sexuales y reproductivos.
- Si dentro de la información que afirma el peticionario se identifican hechos de agresiones físicas, psicológicas, económicas y/o patrimoniales, entre otras, propias de la violencia basada en género; y donde se considere importante orientar en activación de rutas con otras entidades, especialmente cuando se comuniquen personas con vínculo o cercanía con la víctima, en cuyos casos es necesaria la asesoría especializada, además de la información general contenida en la cartilla de violencia basada en género que es de uso general de la operación.
- Alteraciones emocionales y/o crisis asociadas a hechos de violencia sexual, orientación en derechos sexuales y reproductivos o violencia basada en género.
- Niño, niña o adolescente que reporte situaciones asociadas a un tema de violencia sexual, solicite explícitamente la atención con profesional, requiera primeros auxilios psicológicos.
- Personas adultas y menores de edad que han sido víctimas de violencia sexual y que no se haya adelantado ningún proceso de restablecimiento de derechos o que el evento le haya generado alguna activación emocional y requiera primeros auxilios psicológicos.
- Progenitores, familiares o cuidadores del niño, niña o adolescente víctima de violencia sexual.
- Terceros, que además de realizar reporte de un caso de violencia sexual, deseen aclarar dudas relacionadas con este tipo de violencia o casos donde el reporte inicial del peticionario no es claro y no es posible establecer si la situación corresponde o no a una situación de violencia sexual.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 47 de
179

- Entidades del Sistema Nacional de Bienestar Familiar cuyo interés no sea únicamente reportar el evento de violencia sexual, sino que requieren asesoría por alguna inquietud especial o desconocimiento de la ruta de atención a víctimas de violencia sexual. También cuando el reporte del SNBF no es claro que se trate de un caso de violencia sexual (ejemplo: situaciones donde hay un reporte de infecciones genitales, sin embargo, no se ha determinado desde la entidad de salud que la causa corresponda a una violencia sexual, debido a que no se ha llevado a cabo el protocolo de abordaje integral a víctimas de violencia sexual).

De acuerdo con la anterior, se busca que exista un orden en la priorización que debe contemplar el profesional del segmento de violencia sexual al momento de recibir simultáneamente los casos. En caso de no haber disponibilidad del profesional, se debe explicar al peticionario que los profesionales del segmento se encuentran en otras interacciones y se deberán solicitar los datos tales como nombre, ubicación (en caso de haberla brindado), teléfono, correo electrónico y la información que el peticionario haya brindado en relación con la situación sobre la cual requiere la asesoría. Seguidamente se deberá enviar un correo a Atención Violencia Sexual: atencionviolenciasexual@icbf.gov.co con los datos obtenidos para que desde el segmento de violencia sexual se haga la devolución de la comunicación.

Notas aclaratorias:

- 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 transcurso de la llamada.
- Si el peticionario 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 peticionario no acepta la transferencia, el agente tomará el registro, solicitando apoyo en piso y reportará la información al correo del segmento.
- En caso de que los profesionales del segmento no se encuentran disponibles, deberá transferirse la llamada al equipo de psicólogos especializados de línea 141.

a. Registro de solicitudes relacionadas con violencia sexual

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 48 de
179

En caso de que no sea posible la transferencia, por disponibilidad o por cualquiera de las situaciones mencionadas anteriormente, es necesario analizar el correcto registro a realizar, dependiendo de la información que ha brindado el peticionario:

Escenario 1:

Cuando el peticionario brinda los datos suficientes para el registro con trámite a favor del niño, niña o adolescente los(as) profesionales del centro de contacto registran una Solicitud de Restablecimiento de Derechos (SRD) y la direccionan a la Regional, para que este a su vez la direcciona al Centro Zonal y allí al Defensor de Familia, el cual deberá adelantar las acciones descritas en el Anexo del Lineamiento Técnico Administrativo de ruta de actuaciones para el Restablecimiento de Derechos de niños, niñas y adolescentes víctimas de violencia sexual.

Escenario 2:

Cuando el peticionario brinda los datos de ubicación del presunto agresor, pero no se cuenta con datos suficientes para adelantar un trámite a favor del menor de edad, los(as) profesionales del centro de contacto registran una Información y Orientación con Trámite motivo Otras Instituciones, con el fin, de dar traslado por competencia a la fiscalía general de la Nación, teniendo en cuenta que esta entidad es la encargada de investigar los delitos, acusar a los presuntos infractores ante los juzgados y tribunales competentes y adelantar la investigación integral en casos de violencia sexual. Esto aplica para los agresores mayores de 14 años.

Escenario 3:

Cuando reportan hechos de violencia sexual que ocurrieron en lugares públicos sin que se conozca la ubicación actual de la víctima y/o el agresor. Se debe registrar en SIM un derecho de petición una Información y Orientación con motivo presunta vulneración de derechos y se informará al peticionario que cuando vuelva a evidenciar la situación se comunique por cualquiera de los canales de atención o con la 123 o el cuadrante de la policía.

Escenario 4:

Cuando el peticionario narra hechos de violencia sexual que estén ocurriendo en el momento en que el peticionario se está comunicando y sucedan en lugares públicos. En estos casos de debe activar ruta con la Línea 123 o a través del Modelo Nacional de Vigilancia por Cuadrante, además se debe registrar un derecho de petición información con Trámite – Otras Instituciones.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 49 de
179

Aclaraciones:

En ningún caso, el tiempo o duración que lleve el agente con la interacción, es un criterio para la No transferencia, ya que la solicitud de transferencia va a depender de la pretensión y de la necesidad, se prioriza por el tipo de peticionario, además de ello, se puede presentar en cualquier momento de la interacción.

Los casos cuya información de ubicación con la que se cuente sea únicamente la del presunto agresor sexual se deben comentar con el área quien validará la posibilidad de realizar el reporte ante la autoridad competente, casos donde la amenaza en violencia sexual sea porque el menor de edad vive con una persona con antecedentes de ser agresor sexual, casos de planificación familiar en menores de 14 años, casos donde la sospecha de violencia sexual sea por una diferencia de edad entre el menor de edad y su pareja, ya que estos escenarios son analizados por el segmento a la luz de otras vulneraciones que se estén presentando.

De igual manera, por la complejidad del reporte, se deben validar con el segmento de violencia sexual, casos de trata de personas con fines sexuales y otras formas de violencia sexual, tales como esclavitud sexual, embarazo forzado, aborto forzado, esterilización o anticoncepción forzada, desnudez forzada y mutilación genital.

5.1.1.3. Transferencia Abogados

Cuando se identifique que la solicitud que realiza el peticionario está relacionada a alguno de los temas relacionados en el Numeral 1 del siguiente cuadro o que el tema orientado sea a peticionario de difícil manejo, demandantes y que requieran apoyo frente a temas de custodia visitas y demás temas legales concernientes a procesos donde se vean involucrados niños, niñas o adolescentes, y de los cuales no exista conformidad frente a la gestión adelantada por el centro zonal o manifiesten desconocer el trámite en estos procesos, deberá hacerse de forma inmediata la transferencia al equipo de abogados.

Datos requeridos para la remisión del agente general al segmento especializado de abogados:

APOYO ABOGADOS ASUNTO: (Temática la cual se consulta)

NOMBRE DEL AGENTE:

SEGMENTO POR DONDE INGRESA LA COMUNICACIÓN:

SUPERVISOR/FORMADOR A CARGO:

CASO: Debe ser puntual, donde se exprese únicamente la situación que se presenta (No colocar datos de identificación y de contacto del peticionario), se deben indicar en forma de pregunta cuál es la inquietud que se presenta, cuál es el apoyo que se necesita por parte del segmento.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 50 de
179

Lo anterior ya que el segmento de Abogados no será el encargado de realizar búsqueda en SIM, esta actividad la hará el agente durante la comunicación y la redacción de la petición no será prerequisite para hacer escalamiento con el área especializada.

Temas que deben ser inmediatamente transferidos a los abogados especializados:

Son aquellos en los cuales se identifican que la petición o requerimiento del peticionario se refiere a:

- Divorcio y todos los procesos u orientaciones relacionadas con la convivencia o suspensión de vida en común de cónyuges o compañeros permanentes. • Temas relacionados con la aplicabilidad de la ley 1996 de 2019 (capacidad legal de personas con discapacidad de mayores de edad).
- Permiso de salida del país cuando se evidencia que se trata de casos relacionados con la modificación de la Ley 1878 de 2018.
- Suspensión o Privación de Patria Potestad.
- Sustracción, Restitución y/o Visitas Internacional.
- Patrimonio de Familia /Afectación a vivienda familiar.
- Denuncia de Bienes Vacantes, mostrencos y de vocación hereditaria.
- Adopción internacional.
- Autorización para venta de inmuebles de menores de edad.
- Alimentos, Visitas, Custodia o Filiación en el extranjero (fijación, ofrecimiento, obtención, cobro, revisión. etc.).
- Procesos Civiles en los cuales haya involucrados o afectados niños, niñas o adolescentes.
- En el momento en el que el peticionario manifieste explícitamente que desea ser comunicado con un abogado debe ser transferida la interacción independientemente si es un adulto o un Niño, Niña o Adolescente.
- Restablecimiento Internacional de derechos.
- Otorgamiento de nacionalidad colombiana a hijos de ciudadanos venezolanos nacidos en Colombia después del 19 de agosto de 2015. Resolución 8470 de 2019.
- Homologación de sentencias extranjeras.
- Ley 1918 de 2018 y su decreto reglamentario 753 de 2019, siempre y cuando el solicitante requiera orientación acerca de las implicaciones que tiene la implementación de la norma, más no sobre el procedimiento para la expedición del certificado de inhabilidades por delitos sexuales contra niños, niñas o adolescentes.
- Solicitudes de Migrantes Venezolanos que versen sobre Documentación y legalización de su estatus en Colombia, orientación sobre el acceso a los diferentes programas gubernamentales, garantizando el cumplimiento de sus derechos fundamentales como salud y educación.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 51 de
179

- Emancipación de Menores de Edad
- Adopción Determinada o por consentimiento.

Preguntas generales obligatorias antes de transferir al equipo de abogados:

- ¿Cuál es el motivo de su consulta?
- ¿Cuál es el nombre y la edad de niño, niña o adolescente?
- ¿Cuál es la nacionalidad del niño, niña o adolescente?
- ¿Dónde se encuentra ubicado el niño, niña o adolescente?
- ¿Cuál es la nacionalidad del padre, madre o persona a requerir?
- ¿El niño, niña o adolescente se encuentra reconocido por el padre o la madre al que se le quiere reclamar una obligación?

Para restitución internacional o regulación internacional de VISITAS:

- ¿Dónde ha vivido el niño durante el último año? (determinar la residencia habitual).
- Para el momento en el que el niño, niña o adolescente salió del país ¿usted otorgo el respectivo permiso? (indicar fechas).
- Tiene conocimiento del país en el que se encuentra actualmente el niño, niña o adolescente
- Si se otorgó el permiso de salida del país, actualmente ¿está vigente o ya se venció?
- Fecha del traslado del niño, niña o adolescente al otro país (para determinar si se puede aplicar a Restitución Internacional o Régimen Internacional de Visitas).
- Se encuentran establecidas las visitas ante alguna autoridad o por mutuo acuerdo (cuando la solicitud es para Régimen Internacional de Visitas).
- Como son realizadas las visitas con el niño, niña o adolescente (cuando la solicitud es para Régimen Internacional de Visitas).

Para obtención de alimentos en el extranjero:

- ¿Dónde vive el padre, madre o persona obligada a dar alimentos al niño, niña o adolescente?
- ¿existe fijación de cuota de alimentos? De manera formal
- Si es mayor de edad, preguntar si está estudiando o tiene alguna discapacidad o está en alguna de las condiciones para debérsele alimentos a pesar de ser mayor de edad.

Tramites consulares/restablecimiento internacional de derechos:

- ¿El niño, niña o adolescente se encuentra en protección en el país donde se ubica (necesario para la repatriación)?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 52 de
179

- ¿Cuál es la dirección de residencia exacta de donde se encuentra el niño, niña o adolescente?

6. PROTOCOLOS Y/O PROCEDIMIENTOS TRANSVERSALES

Estos son los procedimientos que son de uso tanto a nivel de niños, niñas y adolescentes, o adultos los cuales por sus características comportamentales requieren unas claridades adicionales.

6.1. Protocolo de atención a niños, niñas o adolescentes y adultos con presunta discapacidad.

6.1.1. Estructura atención presunta discapacidad

Parte de la población que se comunica a la línea son las personas con discapacidad intelectual, síndrome de Down u otro tipo de situación de discapacidad, los protocolos de atención se desarrollaran con base a los mencionados en el presente documento, bien sea atención para niños, niñas, adolescentes y adultos, toda vez que el diagnóstico en sí mismo no es un impedimento en la atención desde el centro de contacto.

Claro está, que hay situaciones en las cuales el colaborador identifica una serie de signos en la comunicación, que no permiten una dialogo de doble vía, efectiva y comprensiva, como, por ejemplo:

- Discurso poco comprensible y rápido
- Ecolalias, es decir la repetición de una misma palabra o frase
- Presenta un discurso circular
- Léxico pobre
- Respuestas monosilábicas
- No contesta a lo solicitado
- Realiza sonidos
- Tono de voz pausado y bajo
- Hay reporte de diversidad de temas en simultaneo
- No se identifica comprensión de lo explicado

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 53 de 179

Cuando el colaborador identifica estos signos es necesario que ejecute los siguientes pasos:

- En comunicación con el niño, niña, adolescente o adulto en situación de discapacidad, pregunte lo siguiente
 - Validación general sociodemográfica (correspondiente a estructura de llamada en caso de niños, niñas y adolescentes, en caso de adulto las preguntas correspondientes)
 - Identificación de diagnóstico o condición física, cognitiva o comunicativa.

“Manuel me gustaría saber si has ido al médico últimamente y si es así ¿El doctor te ha dicho si tienes alguna situación en tu salud física, es decir del cuerpo o de tu cerebro?”
 - Validar acompañamiento de un cuidador

“Rafaela ¿En este momento estas en compañía de algún familiar o amigo?”
 - Solicite comunicación con acompañante/cuidador

“Para nosotros es muy importante comprenderte mejor, conocerte y hablar contigo, por eso nos gustaría que nos pasaras a la persona con la que estas, así podemos confirmar información que nos permita hablar mucho mejor contigo, pasa al teléfono a la persona que está contigo por favor”
- Si logra comunicación con el acompañante/cuidador, es necesario explicarle objetivos de la línea, adicional obtener la mayor cantidad de información de la persona con presunta discapacidad, todo a nivel sociodemográfico, ubicación, nombres completos, documento de identidad, diagnóstico, etc.
 - Si se valida que la persona que llama es menor de edad, solicite al cuidador que en los momentos que el niño, niña o adolescente llame, es necesario realizar un acompañamiento para que en caso de que se requiera transmitir alguna información se pueda apoyar en él o ella.

En el caso de que se compruebe que sea adulto(a) la persona que llama y que presenta discapacidad, es necesario indicarle al cuidador que no es posible brindar una orientación como a un menor de edad esto conforme a lo señalado en la Ley 1996 de 2019.

6.1.2. Recomendaciones de atención ante presunta discapacidad

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 54 de
179

- Tenga presente que la discapacidad se puede expresar en limitaciones físicas, mentales, intelectuales y sensoriales.
- No generar discriminación contra cualquier persona por razón de su discapacidad, dado que representa una vulneración a su dignidad y valores como ser humano, por ello debe evaluar sus creencias y preconcepciones frente a esta población.
- Las personas con discapacidad son sujetos de derechos y se debe garantizar su plena participación social, por ello se debe garantizar atención de calidad.
- Sea paciente en los procesos de atención, implica un mayor esfuerzo en relación con escucha, espera en respuestas y validación de comprensión, que finalmente apunten a brindar orientaciones equitativas y adaptadas.
- Sea creativo en las formas de comunicarse cuando evidencie un limitante en la expresión verbal, dado que en algunas situaciones debido a la dificultad cognitiva o comunicativa no será posible establecer una conversación, por lo que se recomienda ayudarse con indicaciones de marcar teclas, un sonido para si dos sonidos para no, o realizar preguntas dicotómicas, es decir, que tengan respuesta Si/No, solicitar la comunicación con su cuidador y si no es posible, finalizar la llamada amablemente recordando que pueda solicitar apoyo de un adulto para próximas oportunidades.

“Debido a que en este momento no es posible comunicarme contigo y no estas en compañía de alguien más, te solicitamos por favor vuelvas a llamar cuando estes en compañía de un adulto para que podamos ayudarte”

6.1.3. Escalamientos para revisión especializada segmento psicosocial:

Dentro de las atenciones telefónicas los colaboradores logran identificar comportamientos, acciones o reportes que por las dinámicas de la atención requieren una revisión adicional por parte del segmento psicosocial, por tratarse de comunicaciones de alto impacto en atención o simplemente por el reporte de reiteradas peticiones de vulneración de derechos con cambio de información, a continuación, en los casos que se mencionan posterior a la identificación se debe realizar envío por medio de correo interno, se abordan los reportes a escalar:

- a. Reporte Caso nuevo:** Es la solicitud de instrucción de manejo ante problemáticas y/o discursos que no se pueden manejar solamente con los protocolos establecidos en el Centro de Contacto, por ejemplo: niños, niñas y adolescentes con acciones demandantes, adultos con verbalizaciones obscenas, reporte presuntas vulneraciones de derechos de las cuales se han tomado varias solicitudes que no han podido ser constatadas por dirección errada, o porque se encuentran derechos garantizados y discursos reiterativos que se relacionan con problemáticas psicológicas de alta complejidad, por ejemplo, conducta alimentaria, estado

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 55 de
179

de ánimo, preocupación reiterativa, alteración de la percepción de la realidad, entre otros. De esta revisión puede emerger una categorización como contingencia o focalizado para una atención diferencial.

b. Manejo de Interacciones con cambio de datos o incongruencias: Es la identificación por parte del colaborador de los siguientes escenarios, los cuales les hace cuestionar el registro de petición con trámite, a pesar de contar con datos necesarios, pero la serie de acciones desarrolladas por el niño, niña o adolescente.

- Escenario 1: Se comunica Niño, Niña o Adolescente y reporta vulneración, sin embargo, en algún momento de la interacción dice que todo es mentira y finaliza la llamada de forma inesperada.

- Escenario 2: Se comunica Niño, Niña o Adolescente y reporta vulneración de derechos, sin embargo, en el desarrollo de la llamada cambia constantemente datos sociodemográficos (nombre – apellidos –ubicación - apellidos de padres).

- Escenario 3: Revisando el historial del Inconcert y en SIM, evidencia varios registros de ANNACC o varias peticiones de vulneración, al revisar las encuestas, encuentras incongruencias (niño reportando vulneraciones de diferente índole) y resultados de constataciones que son falsas por incongruencia en la información.

6.2. Atención de personas adultas

Una vez se identifique que la persona que se comunica a las líneas telefónicas dispuestas para la atención al peticionario es mayor de 18 años, se deben tener en cuenta los aspectos mencionados en el numeral 4.3.1 “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 peticionario 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) (Nombre del peticionario) con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicare el número de radicado ¿está de acuerdo?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 56 de
179

-Respuesta opción 2: De acuerdo Señor (a), con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedara sin sus datos personales y al final le indicare el número de radicado ¿está de acuerdo?

Una vez se reciba confirmación del tratamiento de datos personales el asesor deberá indagar el motivo de la llamada, por lo cual podrá hacer uso de la siguiente frase:

Por favor cuénteme ¿en qué le puedo colaborar?

El peticionario 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 peticionario refiera, siguiendo el hilo de la comunicación. De manera alterna, deberán formularse las preguntas filtro pertinentes para el registro adecuado de la solicitud.

- **Información termino de respuesta o gestión en SRD y RAVD**

Si el peticionario consulta acerca del término de respuesta o gestión de la solicitud de restablecimiento de derechos (SRD) o Reporte amenaza o vulneración de derechos (RAVD), solo se podrá brindar la información que se especifica a continuación, de acuerdo con el tipo de petición:

- **Reporte de amenaza o vulneración de derechos RAVD:**

"La visita se realizará en el menor tiempo posible, debe tener en cuenta que las actuaciones dentro del proceso gozan de reserva, por lo tanto, no le podremos brindar más información"

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

"La actuación por parte del ICBF se realizará en el menor tiempo posible, debe tener en cuenta que las actuaciones dentro del proceso gozan de reserva, por lo tanto, no le podremos brindar más información"

Si la SRD la realiza el papá, mamá o representante legal, también se le deberá informar: *"si hace parte del proceso y la autoridad competente lo estima conveniente lo estará citando"*

Ahora bien, para estos dos tipos de petición si el peticionario es insistente en conocer cuantos días toma la gestión del ICBF o desea conocer al detalle los términos se deberá informar:

"La verificación de derechos se realizará máximo dentro los 10 días hábiles siguientes"

Según la Ley 1878 de 2018 el término máximo es de 10 días hábiles, para adelantar la verificación del estado de los derechos del niño, niña o adolescente cuando éste no se encuentre ante la

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 57 de
179

autoridad administrativa y se empieza a contar desde el conocimiento de la presunta vulneración o amenaza por la autoridad administrativa.

Si el peticionario desea conocer los argumentos por los cuales no se le puede dar más información del caso, se debe indicar:

"Señor en 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"

El resultado de la constatación no se deberá informar al peticionario. Sin embargo, cuando el peticionario por cualquier canal de atención se comuniquen 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 amplíe 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 peticionario la entidad a la cual se dio traslado.

- **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.

Modalidad del DP	Términos de respuesta
Interés particular	15 días hábiles
Interés general	15 días hábiles
Documentos e información	10 días hábiles
Consulta	30 días hábiles

Para cualquier tipo de petición, incluyendo el reporte de amenaza y/o vulneración de derechos (RAVD) 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 PQRS solo serán informados si el adulto o niño, niña o adolescente lo solicita, teniendo en cuenta lo mencionado en los párrafos anteriores.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 58 de
179

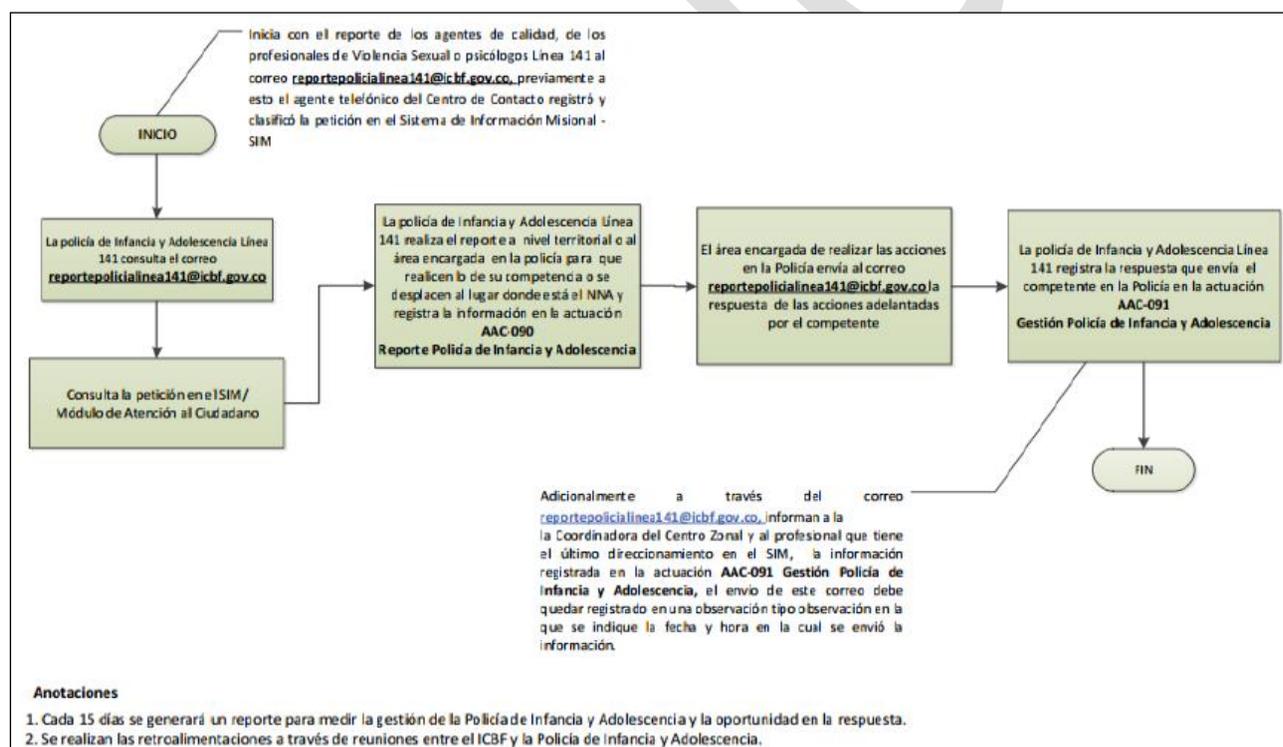
Tiempo de duración: el tiempo promedio de la interacción en la cual se registren RAVD, SRD o cualquier tipo de petición es de **20 minutos**.

6.3. 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 peticionario.
- 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.

NOTA: Cabe aclarar que, si la persona reporta conducta suicida o situación de riesgo, se debe escalar información al equipo psicosocial.

6.3.1. Activación rutas de emergencia



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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 59 de
179

6.3.2. Policía de Infancia y Adolescencia Línea 141

A continuación, se presentan las rutas para el reporte por parte de los agentes y profesionales 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:

Ruta 1: Modelo de inter - operatividad entre ICBF y Policía

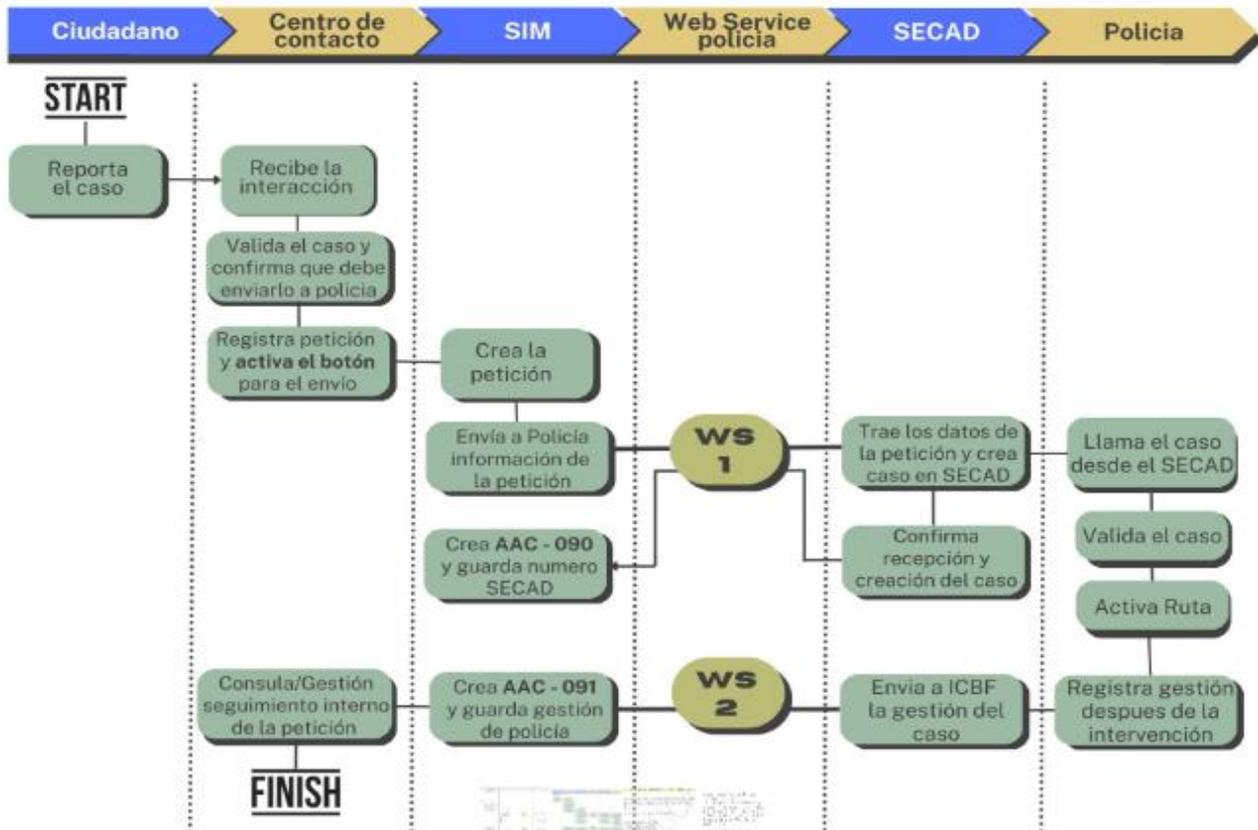
A través del Convenio interadministrativo No. 01012252021 entre la Policía Nacional y el ICBF, desde el centro de contacto es posible realizar el reporte a policía pulsando el **botón** ubicado en la parte superior derecha del Sistema Informativo Misional SIM con la pregunta *¿Reportar petición a Policía?*, el cual se deberá activar cuando la información reportada cumpla con los criterios para la activación de la ruta a Policía:

1. Que la situación este ocurriendo en el momento
2. Que se cuente con la ubicación
3. Que las características requieran una atención inmediata de la policía de infancia y adolescencia, como, por ejemplo:
 - a. El niño, niña o adolescente está siendo maltratado físicamente/presenta signos de afectación a su salud física/ presenta algún tipo de daño físico que requiere atención.
 - b. El niño, niña o adolescente se encuentra permanentemente solo, sin supervisión de un cuidador adulto en el hogar/residencia.
 - c. La situación de la que es víctima el niño, niña o adolescente atenta contra su integridad y desarrollo sexual.
 - d. El niño, niña o adolescente manifiesta estar en un sitio sin su consentimiento (encerrado, retenido, etc.)
 - e. El niño, niña o adolescente, se comunica informando que sus cuidadores lo sacaron de la casa y necesita ayuda del ICBF/ adulto informa que se encontró con un menor de edad en la calle.
 - f. Informan de la presencia de niños, niñas y adolescentes en bares, discotecas, casa de lenocinio o de expendio de estupefacientes.

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

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

Es importante tener en cuenta que actualmente esta funcionalidad del sistema se despliega para el tipo de petición SRD y tiene cobertura a nivel nacional exceptuando Bogotá, Medellín y su área metropolitana (para estas regiones se deberá aplicar la ruta 2 para el reporte a Policía).



NOTA: Esta funcionalidad está sujeta a cambios.

Ruta 2: Comunicación telefónica a través del Modelo Nacional de Vigilancia por Cuadrantes, la Línea 123 o directamente con las patrullas de Infancia y Adolescencia.

Si se identifica en la comunicación los criterios para la activación de la ruta a Policía:

1. Que la situación este ocurriendo en el momento
2. Que se cuente con la ubicación
3. Que las características requieran una atención inmediata de la policía de infancia y adolescencia.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 61 de
179

Para aquellas comunicaciones que no son tipificados como SRD, que están fuera de la cobertura y/o en caso de identificar que el reporte no puede ser enviado con éxito a través del botón del SIM. El colaborador que atiende la interacción deberá enviar un correo a reportepolicialinea141@icbf.gov.co con el asunto: **Reporte a policía SIM (Numero de radicado)**, el cual debe contener la descripción de la petición, señalando la razón por la que se considera realizar el reporte a Policía.

Desde el área de aseguramiento a la calidad, se reportará vía telefónica la situación a la policía mediante comunicación con los números de contacto encontrados en el modelo nacional de vigilancia por cuadrantes, mediante llamada a la línea 123 o directamente con las patrullas de Infancia y Adolescencia, y deberá dejar registro de la gestión en el Sistema de información misional SIM.

6.3.3. Reporte de casos de emergencia que no están asociados a inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes:

Se pueden presentar escenarios en los que, a través del canal telefónico, los peticionarios se comuniquen solicitando ayuda o reportando una situación de emergencia tal como incendios, accidentes, amenazas de bombas, etc. Ante 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 y/o 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.

7. ATENCIÓN Y PREVENCIÓN DE VIOLENCIA SEXUAL

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

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

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 62 de
179

- Escuchar atentamente, sin alterarse, ni asustarse.
- Creer en la información que aporta la persona y decirle que se le brindará la ayuda profesional, transmitiéndole 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.
- Si quien se comunica es familiar, conocido o cercano a la víctima o al presunto agresor, sea menor o mayor de edad, es necesario solicitar apoyo del área de Violencia sexual para validar disponibilidad de transferencia, de igual manera en los casos donde la situación ocurrida con el niño, niña o adolescente no sea explícita y se requiera la intervención directa de los profesionales de violencia sexual para esclarecerla.

7.2. Reporte de una situación de vulneración asociada a un hecho de Violencia Sexual

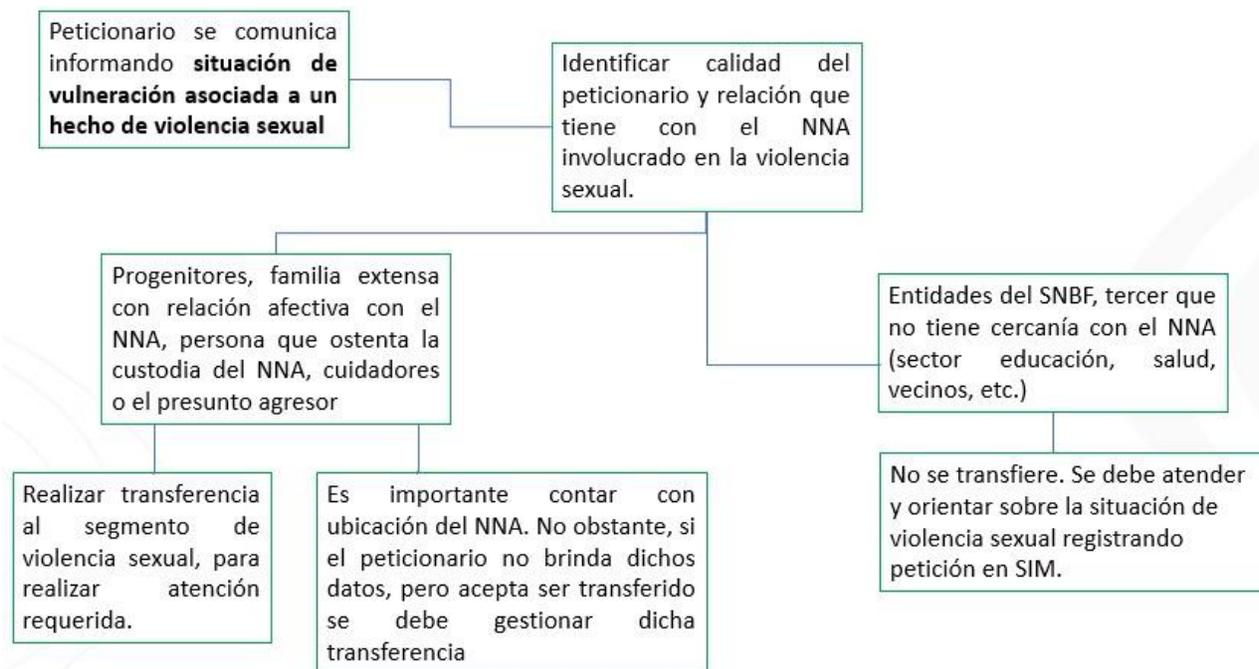
Se puede presentar de dos formas

- **Implícita:** Casos en los cuales durante una interacción se evidencie que existen antecedentes de violencia sexual y no hay un reconocimiento de esta, por desconocimiento de que lo sucedido corresponda a una violencia sexual.
- **Explícita:** Casos en los que el peticionario se comunica de forma explícita con el fin de reportar un hecho de violencia sexual hacia un niño, niña o adolescente.

En cualquiera de los casos es necesario:

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

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



7.3. Validaciones con el segmento de Violencia sexual

Debido a una alta cantidad de casos que ingresan a diario en los diferentes canales de atención, se encuentran relacionados con violencia sexual, se plantean 3 casos particulares donde no es necesario validar con el segmento de Violencia sexual, siempre y cuando:

Si se comunica un funcionario(a) de SNBF, Tercero(a) o petitioner Anónimo que afirme no tener vínculo con el niño, niña o adolescente involucrado, y nos mencione:

- Gestación en menor de edad que no ha cumplido los 14 años.
- Inicio confirmado de inicio de vida sexual antes de cumplir los 14 años.
- Cualquier caso que reporte hechos de violencia sexual explícita (Abuso sexual, conductas sexualizadas, matrimonio temprano, etc.)

En caso de que se tenga inquietud o no sea claro el hecho de violencia sexual, debe ser validado y evaluado por los profesionales del segmento.

7.4. Atención según la pretensión del petitioner:

Si la pretensión inicial no está relacionada a reportar un presunto hecho de Violencia sexual el agente que recibe la interacción, antes de solicitar la transferencia al segmento de violencia sexual, debe tener en cuenta cuál es la pretensión del petitioner, con el fin de generar

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 64 de 179

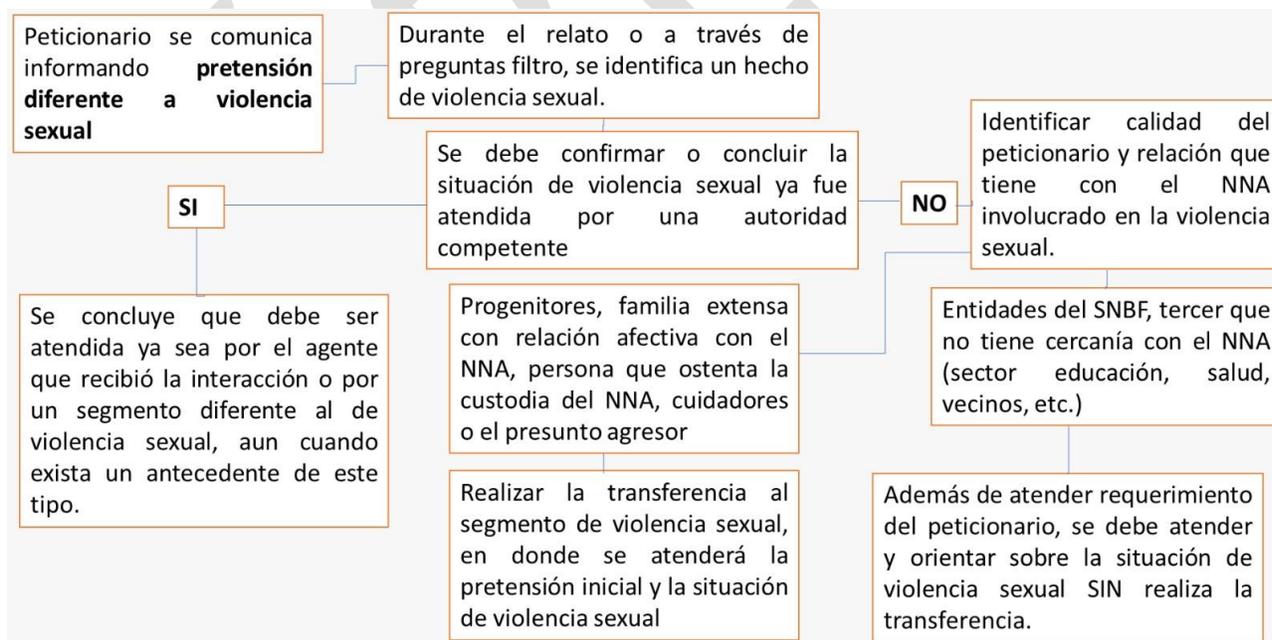
atención eficaz en los diferentes escenarios que se pueden presentar y los cuales se detallan a continuación.

- **Situación de violencia sexual atendida por una autoridad administrativa:**

Hace referencia a los casos en los cuales el peticionario se comunica mencionando su pretensión y en medio de ella refiere que el niño, niña o adolescente, tiene antecedentes de violencia sexual, al realizar preguntas filtro se identifica que la situación ya fue o está siendo intervenida por la autoridad administrativa a través de un proceso de restablecimiento de derechos. Luego, al continuar con las preguntas filtro para identificar la necesidad del peticionario, se concluye que debe ser atendida ya sea por el agente que recibió la interacción o por un segmento diferente al de violencia sexual, aun cuando exista un antecedente de este tipo.

- **Situación que no ha recibido atención por parte de una autoridad administrativa:**

Este escenario contempla los casos en los cuales NO se ha adelantado una verificación o un proceso de restablecimiento de derechos por violencia sexual en un niño, niña o adolescente, sin embargo, la pretensión del peticionario es distinta a reportar el caso de violencia sexual. Para este caso se debe tener en cuenta lo siguiente:



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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 65 de
179

7.5. 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. (CAI Virtual / Unidad de delitos informáticos)

7.6. Ruta de Atención

7.6.1. 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 peticionario que reporta el hecho, la importancia de la valoración médica, recordando que todo acto de violencia sexual es una URGENCIA MEDICA¹, 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.

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.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 66 de
179

- En casos donde mencionen información de contenido sexual, íntimo o privado de menores de edad, se debe sugerir el reporte con CAI virtual o Unidad de delitos informáticos para reportar el hecho. Se aclara que no el contenido, este no debe ser replicado.

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.

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

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 peticionario no cuente con la dirección o ubicación del niño, niña o adolescente para registrar la SRD.

7.6.3. 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.
- Brindar estrategias de prevención de riesgos acorde a la edad (autonomía, identificación de partes íntimas, prevención en Tics, prevención en sexualidad, etc.)

7.6.4. 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.

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 67 de 179

8. 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 aplicar el Anexo #5 Fichero de Preguntas Filtro y confirmar 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 con los parámetros establecidos en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar vigente.

En caso de no contar con la información necesaria para el registro del caso, se deberá utilizar el siguiente guion:

“Señor(a) funcionario(a), recuerde que para proceder con el registro de su solicitud es necesario que nos informe lo siguientes datos (solicitar la información faltante), ¿cuenta con dicha información?”

En caso de ser afirmativa la respuesta, se dará un tiempo máximo de 2 minutos para que la entidad aporte los datos, de lo contrario se deberá indicar:

“Señor(a) funcionario(a), 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 peticionario abandona la comunicación” mencionado en el numeral **(Citar numeral de guiones para finalización)**

8.1. Casos dentro del contexto de violencia intrafamiliar y violencia de género que deben ser remitidas a las comisarías de familia o inspecciones de policía.

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 peticionario, 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 violencia psicológica, física, sexual, definir frecuencia y urgencia.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

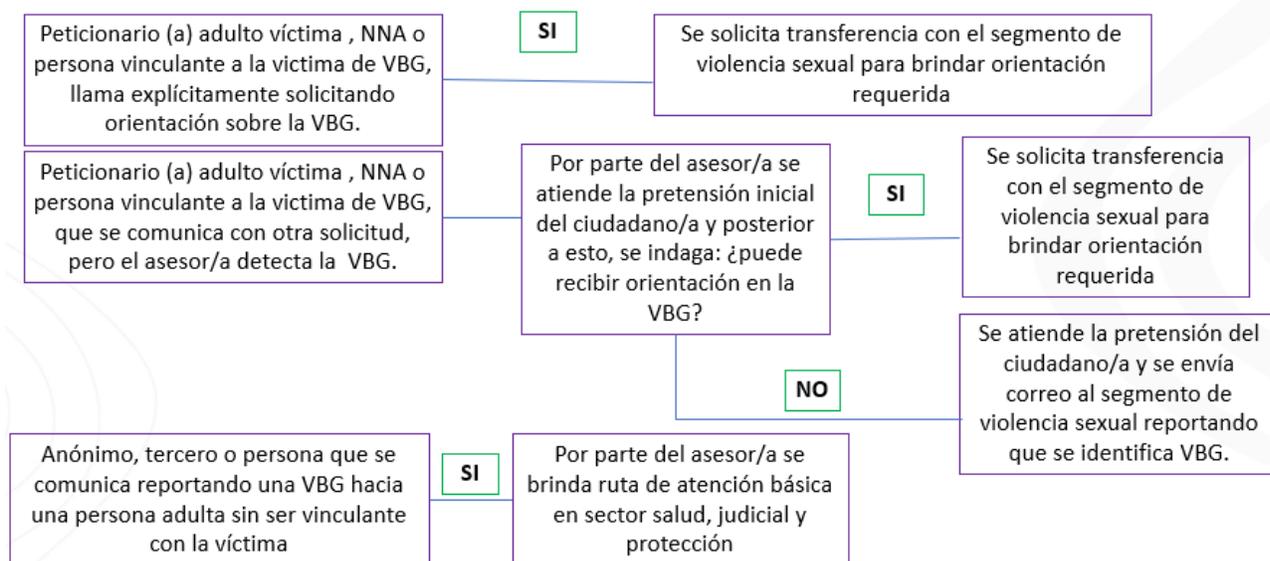
Página 68 de
179

En todos los casos se deberá informar obligatoriamente al peticionario los datos de contacto de la Comisaría 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.

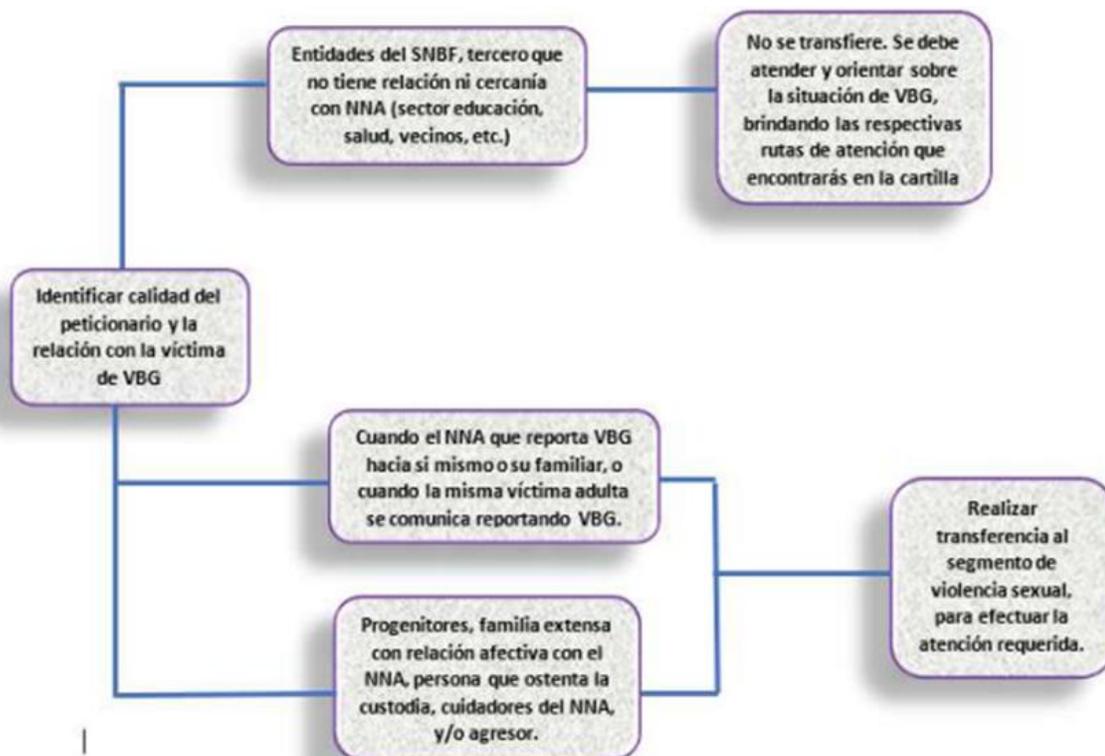
8.2. Manejo casos de violencia basada en género

En caso de que el reporte se trate de una situación de violencia basada en género, se debe seguir el siguiente esquema a fin de identificar la procedencia de la transferencia con el equipo de violencia sexual para la orientación:



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

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



Algunos de los escenarios anteriores van a requerir transferencia al segmento de violencia sexual para la respectiva orientación especializada en violencia basada en género por parte del profesional del área, sin embargo, en los casos que no requieren de la transferencia, el colaborador que esté dando atención a la interacción debe realizar tanto el registro como la orientación.

Lo anterior implica que se deben tener los conocimientos básicos en la conceptualización de la violencia basada en género, su detección, normatividad y rutas de atención contenidas en la cartilla informativa de violencia basada en género elaborada por el equipo de violencia sexual del centro de contacto.

Para lograr realizar la orientación en rutas de atención se requiere indagar el municipio en el cual se encuentra ubicada la víctima y si pertenece a la población LGTBIQ+.

En caso de que el reporte corresponda a la ciudad de Bogotá se debe brindar información de la línea Púrpura Distrital con número telefónico 01 8000 112 137 o al WhatsApp 3007551846, las 24 horas del día, o Casas de Igualdad de Oportunidades para las Mujeres (CIOM), que se encuentran ubicadas en todas las localidades de la ciudad. Otra opción para los casos con ubicación en Bogotá es la Línea 106.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 70 de
179

Para los casos de víctimas de violencia pertenecientes a la población LGBTIQ+ con ubicación en la ciudad de Bogotá, se debe informar que existe la línea gratuita llamada Arco Iris con Teléfono de contacto: 3358066, atiende en horario de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. y la Línea Diversa: 3108644214.

Si se trata de una situación de violencia basada en género hacia un Hombre, la información que corresponde proporcionar es la de la línea Calma 018000- 423614, esta línea tiene un espacio de escucha y asesoría para manejar situaciones emocionales de cualquier índole: ansiedad, depresión, preocupación por motivos económicos, soledad, problemas familiares y duelos amorosos.

De igual manera si el caso es en Bogotá se debe informar que existe un servicio exclusivo en esta ciudad, que pertenece a la secretaría Distrital de la Mujer, en articulación con la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO), las tiendas D1, ARA, Farmatodo, Terpel, Tostao' y la Policía Metropolitana de Bogotá, con el apoyo de ONU Mujeres, los cuales crearon la estrategia "Espacios seguros. Una alianza vital", mediante la cual más de 630 tiendas de las cadenas mencionadas se ponen a disposición como canales de información y de activación de la Ruta Única de Atención a Mujeres Víctimas de Violencias y en Riesgo de Femicidio.

Finalmente, en la ciudad de Bogotá se cuenta con Línea de emergencias 123, en la cual se brinda atención a cualquier situación de Urgencia o emergencia que presente la población.

Para reportes con ubicación en la ciudad de Medellín se debe brindar información de la "**Línea 123 Mujer Medellín**" que pertenece a la alcaldía de dicha ciudad, donde se brinda orientación integral en este tipo de casos y maneja un Programa Integral de Protección a Mujeres Víctimas de Violencias. De igual manera la "**Línea 123 Mujer Metropolitana**" (Área Metropolitana - Antioquia) que consiste en un mecanismo de atención de emergencias 24 horas y pertenece a la Gobernación de Antioquia para mujeres en riesgo o víctimas de violencias con cobertura en nueve municipios del área metropolitana del Valle de Aburrá (exceptuando Medellín): Barbosa, Copacabana, Girardota, Bello, Envigado, Caldas, Itagüí, Sabaneta, La Estrella.

Es importante recordar a los peticionarios que en este tipo de eventos los sectores que intervienen para restablecer el bienestar integral de las víctimas son salud, protección a través de las comisarías de Familia y Justicia, por lo cual es procedente la comunicación con la Fiscalía General de la Nación para poner el caso en su conocimiento.

Por último, teniendo en cuenta la situación de violencia reportada y en caso de requerir atención en crisis, debe articularse el acompañamiento con el grupo de profesionales de violencia sexual o psicosocial, con quienes además se evaluará la gravedad del caso para determinar la necesidad de comunicarse con 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.

NOTA: Tenga en cuenta que esta es información ofertada actualmente por las entidades, puede estar sujeta a cambios.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 71 de
179

9. 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.

10. ANEXOS

Anexo 1. Estrategias de Atención

Anexo 2. Manejo de Conductas propias de la edad con cierto grado de demanda

Anexo 3. Atención para Llamadas de Reconocimiento de la Línea

Anexo 4. Atención de Asuntos Generales

Anexo 5 Fichero de Preguntas Filtro

Anexo 6. Afectación Emocional y Crisis

Anexo.7. Atención para las llamadas de presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos

11. 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

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 72 de
179

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.

Fernandez A., Vilchez M. (diciembre 2015). Alteración emocional en atención primaria y urgencias pediátricas. ¿Se enfadan los padres durante la atención pediátrica? [https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-psicologia-205-articulo-alteracion-emocional-atencion-primaria-urgencias-S012005341500014X#:~:text=Las%20alteraciones%20emocionales%20son%20estados,%2C%20%26%20Spielberger%2C%202001\).](https://www.elsevier.es/es-revista-revista-latinoamericana-psicologia-205-articulo-alteracion-emocional-atencion-primaria-urgencias-S012005341500014X#:~:text=Las%20alteraciones%20emocionales%20son%20estados,%2C%20%26%20Spielberger%2C%202001).)

S012005341500014X#:~:text=Las%20alteraciones%20emocionales%20son%20estados,%2C%20%26%20Spielberger%2C%202001).

Fiscalía General de la Nación. (2006) Ley 1098, 2006

Función Pública Gobierno de Colombia . (12 de marzo de 2019). Concepto 76981 de 2019 Departamento Administrativo de la Función Pública . Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=92193>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2 de febrero de 2017). LINEAMIENTO TÉCNICO DEL PROGRAMA DE PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN PARA LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES. Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/lineamientostecnicoadministrativos.pdf>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (2018 - 2030). Política Nacional de Infancia y Adolescencia Ruta Integral de Atenciones. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/politica_nacional_de_infancia_y_adolescencia_-_ria.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (5 de junio de 2017). GUÍA DE CONSTATAción DE DENUNCIAS v2 . Obtenido de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/g5.rc_guia_de_constatacion_de_denuncias_v2.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (s.f.). ¿Qué es el SNBF? . Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/programas-y-estrategias/direccion-snbf/que-es-el-snbf#:~:text=El%20Sistema%20Nacional%20de%20Bienestar,%C3%A1mbito%20nacional%2C%20departamental%2C%20distrital%20y>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (s.f.). ABC Violencia Sexual . Obtenido de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/abc_-_violencia_sexual.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar . (s.f.). El Instituto ¿Qué es el ICBF? . Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/instituto>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Dirección de Servicios y Atención . (17 de diciembre de 2017). PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO v2. Obtenido de

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 73 de
179

https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/procesos/pt5.rc_protocolo_de_atencion_canal_telefonico_v2.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Dirección de Servicios y Atención. (29 de octubre de 2018). PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO V1.

Instituto colombiano de bienestar familiar, Image Quality outsourcing SAS. . (s.f.). rotocolo de categorización, manejo y seguimiento de contingencias y focalizados centro de contacto v2.

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, sf. Portafolio de servicios. <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (17 de octubre de 2018). Los derechos de personas con discapacidad CONCEPTO 70 DE 2018. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/concepto_icbf_0000070_2018.htm#:~:text=Respecto%20de%20la%20definici%C3%B3n%20de,la%20sociedad%2C%20en%20igualdad%20de

Instituto Colombiano de Bienestar familiar. (2010). Resolución 5929 de 2010)

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (2016). LINEAMIENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA ICBF. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/sites/default/files/lineamientos-participacion-ciudadana_0.pdf

Instituto Colombiano de Bienestar familiar. (2018). Concepto 66 de 2018

Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. (27 de diciembre de 2019). GUÍA DE GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR - ICBF. Obtenido de https://www.icbf.gov.co/system/files/procesos/g1.rc_guia_gestion_peticiones_quejas_reclamos_y_sugerencias_icbf_v6.pdf

Intituto Colombiano de Bienestar Familiar . (s.f.). Estructura Orgánica ICBF. Obtenido de <https://www.icbf.gov.co/estructura-organica-icbf>

Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH). (2019). Definición de discriminación. Obtenido de https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/HRIndicators/SDG_Indicator_16b1_10_3_1_Metadata_SP.pdf

People Contact. (2020). Glosario. Obtenido de <https://www.peoplecontact.com.co/media/attachments/2022/01/12/glosario.pdf>

Policía Nacional. (s.f.). Área de Protección de la Infancia y Adolescencia de la Policía Nacional . Obtenido de <https://www.policia.gov.co/especializados/infancia-adolescencia#:~:text=La%20polic%C3%ADa%20de%20infancia%20y,Agentes%2C%20capacidad%20en%20Derechos%20Humanos%2C>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 74 de
179

Política Nacional de Infancia y Adolescencia 2018 – 2030.

Real Academia Española. (2023). Protocolo. En Diccionario de la lengua española. Obtenido de <https://dle.rae.es/protocolo>

12. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		Se actualiza el “Protocolo de Atención Línea 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.
29/10/2018	PT5.RC Versión 1	Teniendo en cuenta los lineamientos dados por el DAFP y el DNP, se debe ajustar en el protocolo la palabra “ayudar” por “servir”.
17/12/2018	Versión 2	<p>Se ajusta la palabra “ciudadano” por “peticionario” y “NNA” por niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Se ajusta el anexo 1 conforme a la realidad en la atención de la línea 141.</p> <p>Se actualizan los canales y guiones de atención a peticionarios y niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Se actualiza la forma de atención para la transferencia a la línea y a los segmentos especializados.</p> <p>Se incluye en el documento glosario con los conceptos aplicados.</p> <p>Se incluye el apartado de recomendaciones para la atención de niños, niñas y adolescentes.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 75 de
179

Fecha	Versión	Descripción del Cambio
		<p>Se actualiza información respecto a Mitos de la atención a niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Se actualiza información sobre el protocolo de Rellamada en la atención a niños, niñas y adolescentes. Se cambia palabra "comportamiento problema por "comportamientos propios de la edad". Se elimina apartado de promoción y Prevención. Se incluye en el documento "otros tipos de comunicaciones" para abarcar los tipos de llamadas que no saben en los motivos de interacción de los niños, niñas y adolescentes. Se elimina del documento el apartado de Chiste, cuento, canción y/o adivinanza dado que se da lugar a la nueva estrategia del Anexo 1 Las estrategias de atención para los niños, niñas y adolescentes se manejan en anexo 1 Se incluye ruta actualizada de activación de ruta a policía. Se incluye en el documento "otros tipos de comunicaciones" para abarcar los tipos de llamadas que no saben en los motivos de interacción de los niños, niñas y adolescentes. Se elimina del documento el apartado de Chiste, cuento, canción y/o adivinanza dado que se da lugar a la nueva estrategia del Anexo 1</p>

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

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

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 76 de 179

Anexo 1. Estrategias de atención

INTRODUCCIÓN

El presente anexo pretende ser una herramienta práctica para los colaboradores del centro de contacto que les permita reconocer algunas estrategias de interacción que se pueden utilizar para varios objetivos como transmitir sabiduría, compartir sentimientos, empoderar en derechos y habilidades a través de mensajes educativos y valores que ayudaran a los niños, niñas y adolescentes a superar dificultades con las que pueden encontrar, esto a través de dinámicas como cuentos, adivinanzas y canciones, entre otros.

A continuación, encontrará diferentes opciones de estrategias que puede utilizar para las interacciones con niños, niñas y adolescentes, en ellas identificará la temática, nombre de estrategia, su objetivo, el tipo de llamada que se recomienda que sea aplicada, el rango de edad al que va dirigido y el tiempo estimado de aplicación.

Tenga en cuenta que estas alternativas que mostramos son una pequeña muestra de la diversidad de actividades que puede hacer con un niño, niña o adolescente y la manera correcta de brindar información para que sea de su fácil comprensión e identifiquen a la línea 141 como una línea segura y divertida para ellos.

RECOMENDACIONES INICIALES

- Mantener la estructura de llamada recomendada y realizar el registro ANNACC y registros adicionales que correspondan
- Usar un tono de voz adecuado para el ciclo vital del niño, niña o adolescente con quien se habla
- Identificar los gustos e intereses del niño, niña y adolescente para que la temática que se vaya a presentar sea acorde al relato y el objetivo de la estrategia.
- Realizar siempre validación y parafraseo sobre el tema que se esté presentando
- Invitar a la participación de la actividad a través de preguntas que permitan la reflexión y análisis de las situaciones que se proponen y valida su percepción u opiniones
- Consultar de forma frecuente si ha sido clara la información y realizar una conclusión del tema al finalizar
- Validar y retroalimentar las respuestas del niño, niña o adolescente de manera emotiva y empática.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 77 de
179

- Durante la explicación realizar preguntas al niño, niña o adolescente, para conocer si le interesa la actividad o si tiene dudas.
- Identificar y señalar habilidades que muestra el niño, niña o adolescente durante la interacción
- Al identificar riesgos o vulneraciones solicitar apoyo del staff
- Mostrar interés por el relato del niño, niña o adolescente y genuina atención, por ejemplo, felicitar si menciona que está cumpliendo años.
- **Aplicar las temáticas con creatividad, a pesar de que se muestran estrategias NO son un guion, por lo que se requiere de recursividad.**
- Evitar situaciones que faciliten juicios de valor por parte del agente, presentar una posición neutral y apelar por la opinión del niño, niña o adolescente para dar espacio a la reflexión.

1. Actividad: ¿Es la primera vez que nos llamas?

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Reconocimiento de la línea 141.	Mochila de pociones mágicas	Explicar el objetivo de la línea de manera didáctica a los niños y niñas, para que puedan comprender su uso y de qué manera pueden interactuar.	Reconocimiento de la línea. Escenario 1 y 2.	5-12 años	10 minutos

Instrucciones

1.1 Primera opción “Mochila de pociones mágicas”.

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción	Crear un cuento donde la protagonista sea una niña llamada Lucy y deba cumplir la misión de salvar a sus amigos Donatello, Leonardo y Miguel de algunas situaciones que están sucediendo, usar preguntas que inviten a la reflexión de niño o niña y permita que ellos mismos sean los que lo resuelvan con la ayuda de unas pociones mágicas. Usar preguntas que inviten a la reflexión y participación el niño o niña.	Durante la presentación de la actividad se procede a brindar el objetivo de la línea y se invita al niño o niña a conocer la línea a través de un juego de situaciones.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 78 de
179

Presentación de la primera situación.	Primera situación Imagínate que Lucy estaba con su amigo Donatello y le contó que su papá super enojado lo gritó muy fuerte y le decía palabras tan feas que herían sus sentimientos... (completar la situación) <ol style="list-style-type: none">1. Realiza preguntas que inviten a la reflexión y análisis de la situación2. Brindar opciones de opciones que permitan que el niño o niña escoja la mejor opción para que Lucy ayude a Donatello.3. Generar primeras conclusiones sobre sus derechos y la forma correcta como deben ser tratados todos los niños y conectarlo con la forma en que la línea 141 los puede ayudar.	Se busca que el niño o niña por medio de las opciones reconozca el primer lema, además se debe validar la respuesta del niño, para invitarlo al análisis de la situación.
Presentación de la segunda situación.	Segunda situación Luego Lucy nos contó que su amigo Leonardo estaba muuuy aburrido porque ya termino sus tareas y no hay nada en la televisión ... (completar la situación) <ol style="list-style-type: none">1. Realiza preguntas sobre cómo puede ayudar Lucy a su amigo para distraerse2. Brindar opciones de opciones que ayuden a Lucy para que Leonardo pueda entender que en la línea 141 se puede divertir y aprender cosas nuevas3. Generar conclusiones sobre la forma en que la línea 141 esta para escuchar y ayudar a los niños y niñas.	Se busca que el niño o niña por medio de las opciones reconozca el segundo lema de la línea, sin dejar de verificar su respuesta.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 79 de
179

Presentación de la tercera situación.	Tercera situación: Miguel escucho lo que Lucy le estaba contando a sus amigos y quiso saber un poco más sobre de que se trata la línea 141... <ol style="list-style-type: none">1. Completa la historia mencionando cómo funcionan los lemas de la línea2. Brindar opciones de opciones que nombren los lemas de la línea y que ayuden a Lucy para explicar la importancia de estos en el día a día de sus amigos3. Conectar lo hablado anteriormente con los lemas de la línea, sin mostrarlos como normas sino habilidades para la vida.	Por medio de la situación movilizar al niño a conocer el tercer lema de la línea, siempre resaltando y retroalimentar las respuestas del niño, niña o adolescente
Presentación de la cuarta situación.	Cuarto situación: <ol style="list-style-type: none">1. Realizar preguntas al niño o niña sobre que ha comprendido hasta el momento sobre la línea 1412. Realizar un breve resumen de la manera cómo podemos ayudarles y como se pueden comunicar	Invitar al niño o niña a realizar análisis, para que pueda conocer el cuarto lema de la línea por medio de las preguntas.
Cierre y conclusiones	Realizar el cierre de la actividad validando con el menor de edad si se divirtió.	Realizar una conclusión del tema e indicarle al niño, niña y adolescente que ahora es amigo de la línea, por lo cual, puede comunicarse a la línea cuando lo desee, teniendo en cuenta los lemas vistos anteriormente.

1.2 Modelo de atención

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 80 de
179

“Mochila de pociones”.

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
<p>Agente: <i>Vamos a ayudar a nuestra amiga Lucy a cumplir una misión, para ayudar a sus amigos Donatello, Leonardo y Miguel</i></p> <p><i>¿estas listo?</i></p>	Introducción
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: <i>Lucy estaba en un lugar super divertido con Donatello</i></p> <p><i>¿en qué lugar te imaginas que estaban?</i></p>	
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: <i>Imagínate que Lucy estaba con su amigo Donatello y le contó que su papá super enojado lo gritó muy fuerte y le decía palabras tan feas que herían sus sentimientos</i></p> <p><i>¿Cómo crees que se sintió Donatello?</i> <i>¿crees que lo está haciendo el papá de Donatello está bien? ¿te ha pasado a ti también?</i></p>	Presentación de la primera situación.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: <i>¡Claro! No está bien que ninguna persona nos trate con palabras que nos hagan sentir tristes o que nos hagan daño de alguna manera, ni tus papás, ni tus profesores o cualquier persona a tu alrededor lo puede hacer, siempre debemos hablar amablemente.</i></p> <p><i>Continuemos con la misión...</i> <i>Lucy entonces para ayudar a su amigo saco dos pociones mágicas de su mochila una de fuerza y otra de rabia</i></p> <p><i>¿Cuál crees que puede ayudar a Donatello?</i></p>	Presentación de la primera situación.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 81 de
179

<p>Agente: Lucy entonces uso la poción de fuerza para que Donatello tuviera el valor de contárselo a la persona en quien más confía para que lo ayude a evitar que eso vuelva a pasar</p> <p><i>¿tú tienes una persona de confianza? ¿si Donatello no pudiera contárselo a su familia donde crees que puede pedir ayuda?</i></p>	Presentación de la primera situación.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: ¡Super! Imagínate que en la línea 141 puedes llamarnos a contarnos cualquier cosa que este sucediendo en tu vida, si alguien te trata feo o si quieres contarnos como te fue en el colegio ¿sabías que podías hacer eso? Has cumplido la primera misión de Lucy...</p>	Presentación de la primera situación.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: Ahora Lucy quiere nuestra ayuda para su segunda misión, su amigo Leonardo le dice que está muy aburrido y que no tiene nada que hacer, le gustaría hablar con alguien... ¿Cuándo estas aburrido tu qué haces para distraerte? ¿Qué crees que puede hacer Lucy para ayudar a mi amigo?</p>	Presentación de la segunda situación.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: Imagínate que Lucy tiene dos pociones en su mochila que le pueden ayudar, una se llama poción de la amistad y la otra poción de la locura ¿crees que alguna de estas pociones le puede servir? ¿si pudieras hacer una poción para ayudarle cual inventarías?</p>	Presentación de la segunda situación.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	
<p>Agente: Super la poción de la amistad es muy importante, Leonardo puede hablar con sus amigos de lo que quiera, y si Leonardo no puede hablar con sus amigos ...</p> <p><i>¿crees que en la línea 141 le podemos escuchar? ¿Qué cosas nos contarías tu cuando nos vuelvas a llamar?</i></p>	Presentación de la segunda situación.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 82 de
179

Respuesta del niño, niña o adolescente	
Agente: ¡Exacto! Aquí también puedes llamarnos a contarnos lo que tu quieras, tus tristezas o alegrías, nosotros estaremos todos los días dispuestos a escucharte ¿Qué te parece? ¿Cuéntame hasta aquí que has entendido sobre la línea 141?	Presentación de la segunda situación.
Respuesta del niño, niña o adolescente	
Agente: Ahora vamos a nuestra última misión, imagínate que otro amigo de Lucy, Miguel estaba escuchando todo lo que Lucy les contaba a sus amigos y le preguntó si podía saber un poco más, porque quiere saber si le pueden ayudar con algo que sucedió en casa ¿sabías que aquí tenemos unos Lemas?	Presentación de la tercera situación.
Respuesta del niño, niña o adolescente	
Agente: Imagínate que Lucy le conto que le podía enseñar más y saco de su mochila 4 pociones más, una del respeto, otra de la confianza, otra de compartir y la última sobre la verdad. ¿Para qué crees que sirven esas pociones?	Presentación de la tercera situación.
Respuesta del niño, niña o adolescente	
Agente: A nosotros nos gusta hablar de esas pociones porque son una forma que tenemos todas las personas para comunicarnos con claridad y que podamos recibir ayuda cuando la necesitemos ¿tu usas esas 4 pociones todos los días?	Presentación de la tercera situación.
Respuesta del niño, niña o adolescente	
Agente: Aquí en la línea 141 las usamos todos los días, esas pociones nos permiten ayudarle a los niños que necesitan de nosotros, porque si están en peligro o quieren contarnos algo que les paso y usan esas pociones va a permitir que les	Presentación de la tercera situación.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 83 de
179

<p style="text-align: center;"><i>podamos ayudar más fácilmente.</i></p> <p><i>Durante toda la misión los amigos de Lucy tomaron algunas pociones para hablar con ella...</i></p> <p><i>Donatello uso la poción de la ... (confianza) para contarle a Lucy lo que lo ponía triste</i></p> <p><i>Leonardo uso la poción del ... (Respeto) para hablar con sus amigos</i></p> <p><i>Miguel uso la poción de ... (la verdad) para que Lucy le ayudara</i></p> <p style="text-align: center;"><i>Nos queda una poción ¿recuerdas cuál es?</i></p>	
Respuesta del niño, niña o adolescente	
<p>Agente: <i>Siii, queda la opción de compartir ¿sabes cómo la puedes utilizar?</i></p>	<p>Presentación de la tercera situación.</p>
Respuesta del niño, niña o adolescente	
<p>Agente: <i>Tú puedes utilizarla contándole a tus amigos sobre la línea como lo hizo Lucy y además pensar en que otros niños también se comunican con nosotros, así que puedes llamar cuando lo necesites, pero siempre pensando en que luego de que tú llamas nos llaman más amiguitos para hablar con nosotros.</i></p> <p style="text-align: center;"><i>¿Qué te pareció? ¿Qué entendiste sobre los lemas?</i></p>	<p>Cierre y conclusiones</p>

1.3 Segunda opción “Línealandia

1.

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Reconocimiento de la	Historia “Línealandia”	Explicar el objetivo de la línea de manera	Reconocimiento de la línea. Escenario 1 y 2.	5-12 años	10 minutos

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 84 de
179

línea 141.		didáctica a los niños y niñas para que puedan comprender su uso y de qué manera pueden interactuar.			
-----------------------	--	---	--	--	--

Instrucciones

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción	<p>Crear una historia para dar a conocer el objetivo de la línea 141, en donde el escenario, protagonista y desarrollo de esta, serán elegidos por el niño o niña, se necesitará del menor de edad para ayudar al personaje principal durante la historia, se requiere de su participación constante.</p> <p>Explorar el relato del menor de edad y adaptarlo a los objetivos de la estrategia.</p>	<p>Durante la presentación de la actividad se explica las acciones a realizar para conocer la línea 141 de forma divertida y creativa.</p>
Explicación de la actividad	<p>Proponer al niño o niña crear una historia juntos, él o ella debe proponer el espacio y personaje principal, el desarrollo de la historia debe ser presentar el objetivo de la línea.</p> <p>Durante el desarrollo de la historia proponer un escenario donde un niño este triste y quiera contar lo que le sucedió a alguien</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar preguntas acordes a su edad para fomentar la participación y atención en el desarrollo de la historia.	<p>Durante la ejecución de la actividad se debe incentivar la creatividad tanto del agente como del menor de edad para desarrollar la historia de acuerdo con los intereses del niño o niña y el objetivo de dar a conocer la línea 141.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 85 de
179

	2. Retroalimentar la respuesta de los niños y niñas con acciones que se realizan en la línea 141 a favor de ellos adaptada a la historia.	
Verificar y retroalimentar.	Señalar al menor de edad que el lugar visitado por el personaje en la historia es la misma línea 141, verificar que ha aprendido hasta el momento y retroalimentar en caso de ser necesario.	Se busca evidenciar por medio de la retroalimentación si el <i>niño, niña adolescente</i> logro el reconocimiento de la línea.
Cierre y conclusiones	Realizar el cierre de la actividad validando con el menor de edad si disfruto la actividad e invitándolo nuevamente a comunicarse con la línea, para hacer otras actividades.	Realizar una conclusión del tema e indicarle al <i>niño, niña adolescente</i> que ahora es amigo de la línea, por lo cual, puede comunicarse a cuando lo desee, teniendo en cuenta lo explicado durante la llamada.

Modelo de atención “Línealandia”.

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
Agente: <i>Para mí es importante conocerte para poder ser amigos, pero antes quiero saber si te gusta crear historias, (Respuesta del niño, niña adolescente “Si”) ¿Te parecería chévere que entre los dos creáramos uno y así yo te enseñe que hacemos en la línea 141?</i>	Estructura de llamada e implementación del objetivo de la interacción.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña adolescente
Agente: <i>“Vamos a crear una historia juntos, pero primero me gustaría saber si tienes un personaje favorito</i>	
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña adolescente

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 86 de
179

Agente: listo vamos a usar a este personaje, para que sea más divertido ¿Qué te parece?	Invitar a la participación de la actividad.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña adolescente
Agente: Muy bien, pues imagínate que (Gokú) estaba de vacaciones en un lugar que se llamada Línealandia con sus amigos (invitar al niño, niña adolescente a dar los nombres).	Validar respuesta emotivamente.
Respuesta del niño, niña o adolescente	
Agente: Listo muy bien, ahora que lugar te imaginas que es Línealandia ¿En dónde te gustaría que estuvieran? (Por ejemplo: en un videojuego, partido, casa, colegio, barrio, playa, río, montaña, etc o preguntar por su lugar favorito).	Validar siempre la respuesta del niño.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña adolescente
Agente: súper bien, imagínate que Goku, Vegeta, Cell y Bulma iniciaron su viaje hacia la jungla, no conocían nada de este lugar llamado Línealandia, pero en un momento Goku se perdió y comenzó a caminar por todo el lugar, observó que las personas que vivían allí eran muy alegres, en sus casas siempre estaba el número 141 porque era lo que los diferenciaba de otros lugares. ¿Cómo crees que se sentía Goku cuando se perdió?	Validación y sugerencias, manteniendo un relato fluido y sin interrupciones.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña adolescente
Agente: Si, así se sentía él, pero estaba dispuesto a buscar ayuda, mientras Goku buscaba a sus amigos, vio que había muchos niños, niñas y adolescentes, se acercó a una de las casas que decía 141 y preguntó a que se debía esto, ella le contó que habían construido Línealandia para poder ayudar a	Validar el discurso del <i>niño, niña o adolescente</i> .

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 87 de
179

<i>todos los niño, niña adolescente que lo necesitaran y para que pudieran compartir el lugar entre ellos, ¿Cómo te imaginas que pueden ayudar a los niños y niñas en Línealandia?</i>	
Respuesta niño, niña o adolescente	Respuesta del <i>niño, niña adolescente</i>
Agente: Tienes toda la razón en algunas ocasiones puede pasar que algunos niños, niñas o adolescentes no la están pasando bien y este lugar se encarga de recibir a todos los niños y niñas de Colombia para encontrar la mejor manera de ayudarlos. Además, es divertido hacer amigos nuevos en ese lugar porque en Línealandia hay muchas personas para jugar, a enseñar y ayudar a todos los niños, niñas o adolescentes, mira que Goku conoció a un niño que estaba aburrido en su casa, ya había terminado de hacer tareas quería divertirse un rato y por eso estaba en el 141.	Continuar validando la participación y explicación del objetivo de la línea de manera adecuada.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: Por eso Goku, siguió caminando para buscar a sus amigos y se encontró a una niña, quien le dijo que estaba en la 141 porque quería ayuda sobre algunas cosas que pasaban en su casa y la hacían sentir triste y en esta aldea la ayudaban con los problemas que ella contaba ¿Cuándo tu estas triste por algo que te pasa en la casa o el colegio a quien le pides ayuda?	Explicación del objetivo de la línea, por medio de la estrategia didáctica.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente.
Agente: Si pero también puedes pedir ayuda a alguien más, mira que Goku entendió que en Línealandia ayudan a los niños y niñas con situaciones que los hacen sentir tristes, asustados o felices ya sea que pase en su casa con su familia o en el barrio, el colegio o en cualquier lugar ¿Qué te parece esto?	Explicación del objetivo de la línea, por medio de la estrategia didáctica.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 88 de
179

Agente: Finalmente de tanto caminar Goku por fin encontró a sus amigos y estaba tan feliz de verlos que además les contó todo lo que había aprendido sobre Línealandia. ¿Si tu fueras Goku cómo le hubieras contado a tus amigos todo lo que aprendiste?	Explicación de la respuesta e introducción del siguiente lema.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente.
Agente: ¡Muy bien! Ahora quiero contarte que Línealandia, el lugar que visitó Goku en nuestra historia es la misma línea 141 de ICBF a dónde estás llamando, y es el lugar que te contaba antes en donde te pueden escuchar cuando te sientas triste o quieras contarnos algo ¿Qué te parece?	Conclusiones entre el niño, niña o adolescente y el agente.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente.
Agente: Claro que si, por eso desde este momento eres amiguito de la línea y puedes llamar cuando lo necesites, por ejemplo, si estas en riesgo o si únicamente quieres compartir un rato agradable con nosotros.	Cierre e invitación a seguir comunicándose con la línea.

2. Actividad para el tiempo libre.

Dentro de las estrategias de atención a niños, niñas y adolescentes se encuentran las actividades para ocupar el tiempo libre que serán implementadas en las interacciones cuando no se identifique un motivo de llamada o se identifique que el niño, niña o adolescente no cuenta con actividades de ocio o ya ha abordado el tema de la semana y puede querer una estrategia diferente.

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Aprender	"Ruleando"	Se busca por medio de la	Diario vivir o llamada abierta.	12-17 años	10 minutos

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 89 de
179

emplear el tiempo libre.		<p>estrategia enseñar a emplear el tiempo libre de los adolescentes, teniendo en cuenta sus gustos, preferencias y actividades útiles para la vida, sin dejar de lado sus deberes y quehaceres cotidianos.</p>			
---------------------------------	--	--	--	--	--

Instrucciones

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad	<p>[Obj] Se indica al adolescente que se realizará una actividad para aprovechar el tiempo libre, al iniciar la estrategia se debe indagar:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Que significa el tiempo libre para el adolescente. 2. Validar actividades que el adolescente disfruta hacer una vez finaliza sus responsabilidades (Ver televisión, comer, cine, caminar, leer, escribir, dibujar, hacer ejercicio, etc). <p>De igual manera se debe aprovechar el relato del adolescente para explicar en qué consiste el tiempo libre (tiempo fuera de las obligaciones personales) y validar las actividades de interés de los adolescentes al reconocer una oportunidad de aprendizaje, de ocio, de desarrollo de habilidades o identificación del riesgo (si aplica) en cada una de ellas.</p>	<p>Validación y parafraseo sobre el objetivo de la interacción e invitación a realizar actividad.</p> <p>Retroalimentar respuestas de acuerdo con su relato y edad haciendo uso de hipótesis o preguntas de reflexión para el adolescente.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 90 de
179

Explicación de la actividad	<ol style="list-style-type: none">1. Una vez el adolescente mencione las actividades, el agente deberá hacer como si tuviera una ruleta para que sean seleccionadas al azar.2. Se realizará una hipótesis o pregunta reflexiva relacionada con la actividad que arroje la ruleta (¿Qué pasaría si ...?) y el menor de edad deberá responderla de acuerdo con su pensamiento o creencias.3. Se realizará retroalimentación para proyectar ocupación del tiempo libre según el relato del menor de edad.	Durante la explicación podemos realizar preguntas al adolescente, para conocer si le interesa la actividad o si tiene dudas. El link de la ruleta se puede usar en el computador.
Cierre y conclusiones	Realizar un cierre de la actividad validando con el menor de edad si disfruto la actividad y que información considera importante.	Realizar una conclusión del tema propuesto.

Modelo de atención

“Ruleando”.

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
Agente: <i>Vamos a realizar una actividad hoy que se llama “Ruleando” en la que hablaremos de tu tiempo libre, listo, vamos a empezar ¿Qué crees que es el tiempo libre?</i>	
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: <i>Imagínate que el tiempo libre, es el tiempo en el que descansas de tus deberes, por ejemplo: “Después de estudiar o realizar tareas asignadas por tus padres” y en el tiempo libre puedes hacer cosas que te gusten, que te diviertan y disfrutes, esto es importante para que puedas desarrollar varias habilidades. ¿Qué entendiste de lo que te explique?</i>	verificar y explicación de tiempo libre.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 91 de
179

Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: <i>Muy bien, eso es lo que queremos que sepas, además, porque hace parte de uno de tus derechos, el derecho a la recreación. Ahora yo quiero preguntarte ¿A ti que actividades te gustan hacer después de terminar tus deberes, por ejemplo, cuando sales de estudiar?</i>	Validar respuesta emotivamente.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Validación de actividades de ocio que practica el niño, relato libre.
Agente: <i>Súper chévere poder tomar una siesta después de un día agotador o reírte viendo un vídeo en el celular que hasta ganas de tan de compartirlo con alguien más ¿Cierto?</i>	Validar respuestas sin emitir juicios o reproches, identificando fortalezas de dicha actividad.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: <i>¡Súper! Ahora quiero invitarte a un juego de la ruleta donde en cada actividad que nombraste va a tener un reto para ti ¿Preparado?</i>	Explicación de la actividad
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: <i>¡Ya giró la ruleta y quedó seleccionado jugar en el parque! Debes responder lo siguiente: ¿Qué pasaría si tú te quedas jugando hasta las 3:00 am en el parque y al otro día tienes que madrugar para ir al colegio porque tienes una evaluación final?</i>	Ingreso de la información a la ruleta y realización de caso hipotético o pregunta reflexiva.
Respuesta del niño, niña o adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 92 de 179

<p>Agente: <i>Muy buen análisis, porque pudiste emplear mejor tu tiempo libre, es decir, jugar en el parque un rato, entrar a tu casa, alistar las cosas que necesitas para ir al colegio, cenar y acostarte temprano a dormir para que puedas madrugar con mayor facilidad. ¿Qué piensas de esto?</i></p>	Realizar retroalimentación según el relato del adolescente.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: <i>Exacto, ahora le vamos a dar otra vuelta a la ruleta (Dirigirse a la página web de la ruleta), está vez nos arrojó ver vídeos en el celular</i></p> <p><i>¿Qué pasaría si empiezas a ver vídeos para aprender a tocar algún instrumento que te guste, para aprender a bailar o para reforzar alguna materia que se te dificulte en el colegio?</i></p>	Ingreso de la información a la ruleta y realización de caso hipotético o pregunta reflexiva.
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: <i>Ahora que hemos aprendido un poco sobre el tiempo libre quisiera que me contaras ¿cómo te imaginas que puedes usarlo ahora que hicimos estos ejercicios?</i></p>	Conclusiones
<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>	

3. Actividad Proyecto de vida

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Proyecto de vida	“El viaje de tus sueños”	Establecer una estrategia dinámica para facilitar a los adolescentes encontrar en sus propias competencias, hobbies, intereses y motivación para iniciar con la construcción de su proyecto de vida	DIARIO VIVIR	12-17 años	10 minutos

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 93 de
179

a través de una analogía donde se ubicará a los adolescentes en el viaje de sus sueños.

1. INSTRUCCIONES

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad	Hacer una breve introducción del tema a tratar realizando la analogía de la organización del viaje de sus sueños con la construcción de un proyecto de vida (comparación) motivándole a continuar en la llamada, a participar de las preguntas y validando interés por el juego	Validación y parafraseo sobre el motivo mencionado Invitación a realizar actividad de una manera interesante para el menor
Validación de habilidades que reconoce el menor en él mismo	Primer paso: Planear el presupuesto del viaje comparándole con las habilidades, hobbies e intereses que encuentra el adolescente en él mismo.	Durante la presentación realizar muchas preguntas que inviten al niño, niña o adolescente a participar de la temática, preguntando sus opiniones o conocimientos, resaltando sus respuestas.
Validación de expectativas a futuro y sueños	Segundo paso: Preguntar por las expectativas que tiene el adolescente sobre sus sueños, a que se quiere dedicar o en que quiere trabajar cuando sea mayor de edad comparándolo con el destino de su viaje.	
Comparación de sus sueños con sus talentos e intereses	Tercer paso: Ayudarle a hacer comparaciones si el “presupuesto” (habilidades) alcanza para su “destino” (expectativas de lo que quiere hacer cuando salga del colegio)	Si el adolescente menciona varias opciones escoger una o dos para continuar la actividad
Verificación de los recursos con los que cuenta el menor	Cuarto paso: Realizar apertura de la organización que debe hacer para alcanzar sus sueños, ¿cómo empezar?, donde estudiar, en que lugares	Siempre resaltar y retroalimentar las respuestas del adolescente

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 94 de
179

	investigar más sobre el tema, que personas le pueden ayudar...	
Identificación de motivaciones en el menor	Quinto Paso: Sensibilizar sobre la importancia de la motivación en el cumplimiento de sus sueños, realizando una breve explicación sobre su significado.	Validar motivaciones del adolescente
Cierre y conclusiones	Sexto paso: Realizar un cierre de la actividad validando con el adolescente si disfruto la actividad y que información considera importante para él.	Realizar una conclusión del tema propuesto

Modelo de atención
“El Viaje de tus sueños”

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
Agente: Te quiero invitar a hacer una actividad super chévere conmigo, porque quiero que nos acompañes a un viaje, uno que haremos tú y nosotros para que podamos explorar tus opciones y que encuentres el eslabón perfecto para que empieces a construir tus sueños ¿te gustaría participar?	Introducción a la actividad
Respuesta Adolescente	Respuesta Adolescente
Agente: Los sueños son como un viaje, primero los deseamos con todo nuestro corazón y nos imaginamos en ese lugar tan lindo, tomándonos fotos, compartiendo con nuestros seres queridos, conociendo nuevos lugares, pero cuando queremos llevarlo a cabo no sabemos por dónde empezar, por esto te queremos acompañar en el viaje de tus sueños que te va a ayudar a empezar a construir tu proyecto de vida. ¡Vamos!	Primer paso
Respuesta Adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¿Qué crees que es lo primero que necesitamos al planear un viaje?	Validación de habilidades que reconoce el menor en él mismo

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 95 de
179

<p>¡Excelente respuesta! También necesitamos verificar nuestro presupuesto, que es el dinero que necesitaremos para gastar. Como estamos hablando de nuestro proyecto de vida, el dinero va a ser las habilidades y hobbies que tenemos. Cuéntame ¿Qué actividad es la que más te gusta hacer y en qué crees que eres buen@?</p>	
<p>Respuesta Adolescente</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: ¡Excelente! (señalar positivamente las habilidades que nos indique) Esas habilidades son el primer recurso que tenemos para iniciar nuestro viaje, pero ¡no son el único! También necesitaremos saber para ¿donde vamos! Y en el caso de la construcción de nuestros sueños o proyecto de vida con las ... Expectativas ¿Cuándo te imaginas siendo mayor que crees que estás haciendo?</p>	Segundo paso
<p>Respuesta Adolescente</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: Esas ideas están ¡fantásticas! Ya tenemos presupuesto, es decir nuestras habilidades y a donde queremos ir, es decir que soñamos ser. ¿Pero el presupuesto encaja con el viaje? Es decir, las habilidades, hobbies que me indicas ¿se parecen a los sueños que tienes? ¿Tú qué opinas? (Apoyar al adolescente en su respuesta)</p>	Comparación de sus sueños con sus talentos e intereses
<p>Respuesta Adolescente</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: ¡Listo! Con lo que me dices tal vez tenemos un par de opciones en las que nos podemos concentrar .. (escoger de las opciones mencionadas dos para continuar la actividad)</p>	Elección de sueños según lo que el menor mencione
<p>Agente: Ahora que tenemos como y a donde ir, ahora si tenemos que hacer un itinerario para disfrutar al máximo nuestro viaje. ¿Sabes que es lo que es un itinerario? (esperar respuesta) Es como el horario de los lugares y actividades que queremos hacer en nuestro viaje.</p>	Tercer paso

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 96 de
179

Para nuestro ejercicio de proyecto de vida es un paso a paso de lo que podemos hacer para conseguir ese sueño. Entonces ¿Por dónde crees que puedes empezar?	
Respuesta Adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¡Es una gran idea! Primero puedes buscar información sobre la actividad que quieres realizar, leer en internet, libros o revistas sobre el oficio y tener información que te permita conocer un poco más y elegir una de tus opciones. ¿Dónde crees que puedes empezar a investigar?	Identificación de recursos
Respuesta Adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¡Super! Luego puedes buscar ayuda de los adultos de tu confianza para que te ayuden en este paso. ¿se te ocurre alguien que te pueda ayudar? ¿qué adulto es de tu confianza?	Validación de redes de apoyo
Respuesta Adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¡Genial! ¡Ya casi tenemos nuestro viaje listo para arrancar! Pero nos hace falta un paso Muuuuuuy importante para completarlo ¿Qué crees que sea?	Cuarto paso
Respuesta Adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: Pues imagínate que es la ¡Motivación! ¿Qué piensas que es la motivación?	Quinto paso
Respuesta Adolescente	
Agente: La motivación es como la gasolina de los autos que le permite al motor iniciar su trabajo y para nuestro gran viaje necesitamos un montón. ¿Cómo crees que puedes motivarte a no desistir o desilusionarte de tu sueño? ¿Qué crees que hace que las personas no dejen de soñar?	
Respuesta Adolescente	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: Cuéntame, ¿esta experiencia te ayudo a organizar un poco más tus ideas sobre qué quieres hacer después del colegio?	Cierre y conclusiones

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 97 de
179

Respuesta Adolescente

Respuesta del niño,
niña o adolescente

4. Hábitos de estudio

Tema	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Hábitos de estudio	“Ayudemos a Pepino”	Facilitar a los niños la identificación de herramientas que sean adaptadas a su método de organización para fortalecer sus hábitos de estudio con la ayuda de un juego que los ubique como Super Héroes cumpliendo una misión para un amiguito de la línea 141.	DIARIO VIVIR	5-11 años	10 minutos

Instrucciones

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad	Invitarlo a iniciar una actividad mostrándola como una misión que debe llevar a cabo como un superhéroe. Misión: Ayudar a Pepino a hacer la tarea	Señalar su interés de hacer sus deberes y motivarlo a que participe de una dinámica de su interés para empoderarlo en las habilidades que puede usar para realizarlas.
Explicación reglas del juego	Misión 1: “Imagínate que Pepino hoy tiene tarea de (elegir materia), y debe investigar sobre (proponer tarea). Pero al llegar a casa quiere ver televisión, jugar y dormir antes que hacer su tarea.” Hacer preguntas abiertas sobre las maneras que se le ocurren al niño o niña para ayudar a pepino a organizar su día.	Explicar de que se va a tratar el juego, si hay reglas mencionárlas y mantener el interés en el niño, niña o adolescente.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 98 de
179

Recomendaciones iniciales para organizar su tiempo	Usar opciones de selección múltiple para organizar el tiempo de Pepino, ayudarse de la rutina del niño o niña y verificar si ellos están usando su organización correctamente.	Durante el desarrollo de la actividad asegurarse de dejar claras las habilidades, acciones o recursos que puede usar para el cumplimiento del objetivo de la dinámica.
Espacio reflexivo sobre hábitos de estudio	Misión 2: Pepino va a hacer su tarea, pero cuando se acuesta en su cama y abre su cuaderno, se siente muy incómodo y prefiere dibujar a hacer su tarea. Hacer preguntas que inviten a la reflexión del menor y verificar su opinión de la situación expuesta.	Realizar preguntas que permitan la reflexión en el menor
Segundo espacio de recomendaciones para escoger el lugar adecuado para hacer sus deberes	Brindar recomendaciones generales sobre hábitos correctos de organización de espacio, ambiente preparado para facilitar la concentración y priorización de tareas. Hacer preguntas para ver si el niño o niña realiza estas actividades.	Durante el desarrollo de la actividad asegurarse de dejar claras las habilidades, acciones o recursos que puede usar para el cumplimiento del objetivo de la dinámica. Validar que el menor está prestando atención a lo que menciona
Identificación de recursos que puede usar el menor para hacer su tarea	Misión 3: Ahora imagínate que Pepino ya no recuerda la tarea ¿tu si la recuerdas? ¡Excelente! Tiene que buscar (tarea), pero no sabe por dónde buscarla. Hacer preguntas sobre el uso de recursos para hacer la tarea...	
Espacio de recomendaciones para identificar	Recomendar estrategias o herramientas para la búsqueda de información contextualizada con la situación socioeconómica del menor.	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 99 de
179

recursos que puede usar para hacer su tarea	Realizar preguntas para identificar acceso a recursos del menor y su uso.	
Identificación de redes de apoyo	Misión 4: Pero imagínate que Pepino no sabe cómo ingresar a internet para investigar, dice que siempre recibe ayuda. Hacer preguntas para el que el menor ayude a Pepino a identificar sus redes de apoyo y las propias.	Brindar herramientas que permitan el cumplimiento de los derechos del menor
Cierre y conclusiones	Cierre misión: Validar y felicitar por el cumplimiento de la misión. Realizar preguntas para validar que aprendió.	<ul style="list-style-type: none">• Mencionar el objetivo de la línea 141 y la manera en cómo les puede ayudar.• Realizar retroalimentación de lo que el menor comprendió.

Modelo de atención

“Ayudémosle a Pepino”

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
Agente: Quiero que nos ayudes en una misión ¡super importante! Te quiero contar que tenemos un amiguito en la línea que se llama Pepino, que nos cuenta que le da pereza hacer su tarea. Pepino necesita un ¡super héroe! Y yo creo que su eres el super que le puede ayudar. ¿quieres cumplir esta misión?	Introducción a la actividad
Respuesta del niño	Respuesta del niño, niña o adolescente

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 100 de
179

<p>Agente: Hoy serás un super héroe que nos va a ayudar a cumplir algunas misiones...</p> <p>Muy bien, imagínate que Pepino hoy tiene tarea de (proponer materia), y debe investigar (proponer tarea). Pero al llegar a casa quiere ver televisión, jugar y dormir antes que hacer su tarea. Tu primera misión como super héroe es ayudarlo a organizarse con uno de tus superpoderes. ¿Cómo le ayudarías a organizar su día? ¿Cómo te organizas tu para hacer tu tarea?</p>	Misión 1
<p>Respuesta del niño</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: ¡Exacto! Pepino debe organizar su tarde para que alcance a hacer todo lo que quiere hacer. Puede:</p> <ol style="list-style-type: none">1. (brindar opciones para organizar su tiempo)2. ... <p>Super, ya llevas una misión cumplida. Eres un gran super héroe.</p>	Recomendaciones iniciales para organizar su tiempo
<p>Respuesta del niño</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: Ahora, Pepino va a hacer su tarea, pero cuando se acuesta en su cama y abre su cuaderno, se siente muy incómodo y prefiere dibujar a hacer su tarea. ¿tú crees que hacer tareas en la cama está bien?</p>	Misión 2
<p>Respuesta del niño</p>	
<p>Agente: ¡Exacto! Pepino debe encontrar un lugar para hacer su tarea correctamente para que luego no le de sueño al realizarla. ¿Qué poder escogerías para ayudarlo en esta misión a Pepino?</p>	Espacio reflexivo sobre hábitos de estudio
<p>Respuesta del niño</p>	Respuesta del niño, niña o adolescente
<p>Agente: ¡Es una Excelente idea! Otra buena acción que puedes hacer es decirle cual es la manera correcta de hacer su tarea.</p> <ol style="list-style-type: none">1. (brindar opciones para organizar su espacio de estudio)2. ... <p>¿Cuándo tú haces tareas cumples estos pasos que te acabo de decir? O como Pepino ¿haces las tareas en la cama?</p>	Segundo espacio de recomendaciones para escoger el lugar adecuado para hacer sus deberes

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 101 de
179

Respuesta del niño	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: Siempre recuerda que para que puedas hacer la tarea cómodo y muy concentrado puedes seguir estos pasos que les dimos a Pepino. Ahora imagínate que Pepino ya no recuerda la tarea ¿tu si la recuerdas? (esperar respuesta del niño, niña o adolescente)	Tercera misión
Respuesta del niño	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¡Excelente! Tiene que buscar (tarea), pero no sabe por dónde buscarla. ¿Tú qué crees que puede usar Pepino para empezar a investigar sobre Colombia? ¿tu dónde buscas tus tareas cuando necesitas?	Cuarta Misión
Respuesta del niño	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¡Es una Gran idea! Puede usar: 1. (brindar opciones para identificar estrategias o herramientas de investigación) 2. ... Pero imagínate que Pepino no sabe cómo ingresar a internet para investigar, dice que siempre recibe ayuda. ¿a ti quien te ayuda a hacer la tarea y buscar en internet cuando no puedes hacerlo sol@?	Identificación de recursos que puede usar el menor para hacer su tarea
Respuesta del niño	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: ¡Genial! Nuestros papás o cuidadores son quienes nos deben ayudar a hacer la tarea y acompañarnos en caso de que no sepamos como hacerla. Y ¿qué crees que debe hacer pepino en caso de que no tenga la ayuda de sus papás?	Identificación de redes de apoyo
Respuesta del niño	Respuesta del niño, niña o adolescente
Agente: Puede ayudarse de sus profesores o ir a la biblioteca. Quiero contarte que cumpliste tu misión (aplaudir) como super héroe y le ayudaste a Pepino a que haga su tarea. Ahora queremos que tú apliques toodo eso que aprendimos el	Cierre y conclusiones

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 102 de
179

día de hoy, ¿Qué recuerdas que debes hacer cuando vas a hacer la tarea?

5. Uso de dispositivos

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Uso de dispositivos	Parejas de la tecnología	Concientizar por medio del juego los tiempos, las actividades y los dispositivos utilizados por los menores en sus tiempos libres Nota para el agente: Si dentro de la llamada el menor expresa practicas riesgosas o le surgen varias preguntas sobre tecnología y uso de dispositivos, transferir de manera prioritaria al segmento psicosocial para que pueda recibir la orientación especializada	DIARIO VIVIR	12 a 17 años	10 minutos

Instrucciones

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad	Realizar una breve introducción, en donde le expliquemos a los niño, niña o adolescente la actividad, que tratara de un juego de memoria a través de fichas que nombraran algunos tipos de dispositivos y algunas redes sociales o aplicaciones, el objetivo es asociarlo con: <ul style="list-style-type: none">• las actividades que se realizan y el tiempo que se les dedica• alternativas de actividades fuera de dispositivos y tiempo de calidad en familia• Riesgos que se pueden presentar.	<ul style="list-style-type: none">• Validación y parafraseo sobre el motivo mencionado• Invitación a realizar actividad de una manera interesante para el menor

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 103 de
179

Validación de habilidades que reconoce el menor en él mismo	Seleccionar una ficha con un dispositivo y realizar preguntas para: <ul style="list-style-type: none">• Validar que actividades hace en el celular• Cuanto tiempo les dedica• Validar actividades alternas diferentes a usar su dispositivo (plantear opciones como jugar en la calle, leer u otras actividades)	<ul style="list-style-type: none">• Durante la presentación realizar muchas preguntas que inviten al niño, niña o adolescente a participar de la temática, preguntando sus opiniones o conocimientos, resaltando sus respuestas.
Validación de alternativas y preferencias	Realizar preguntas filtro las cuales permitan que el menor que se comunique evalúe e identifique otras alternativas de ocio, es decir, que el pueda tener en cuenta otras actividades que puede realizar en su tiempo libre además del uso del celular o el dispositivo que se proponga durante la llamada.	<ul style="list-style-type: none">• Siempre validar su respuesta y de ser necesario reforzar las mismas• Si el niño, niña o adolescente menciona varias opciones escoger una o dos para continuar la actividad
Validación de redes de apoyo	Abrir posibilidades de reconocer redes de apoyo del niño, niña o adolescente que le ayuden con el control de sus actividades en los dispositivos, además de las influencias que pueda tener y con quien comparte este espacio de esparcimiento.	<ul style="list-style-type: none">• Brindar opciones sobre el modo en el que puede investigar más sobre el tema de interés

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

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



BIENESTAR
FAMILIAR

PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 104 de
179

Recomendaciones generales	<p>Brindar recomendaciones que generen reflexión en el menor, en donde podamos identificar lo aprendido. Se puede utilizar:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Los dispositivos electrónicos son una gran herramienta para los niños y adolescentes, ya que el conocerlas y usarlas permiten el desarrollo, tanto de personalidad como de sus conocimientos.2. No está mal utilizarlos, lo negativo es no reconocer los límites o traspasar los mismos si nuestros padres los establecen3. Está bien tener otras alternativas de ocio, como el deporte, la lectura o alguna otra actividad que al menor le guste, en aras de que pueda aprovechar su tiempo libre4. Si en algún momento se sienten inseguros o creen que algo no está bien, al utilizar los dispositivos, acudir a sus padres, a sus pares o invitarlos a comunicarse con la línea en aras de recibir tal vez una orientación más especializada	<ul style="list-style-type: none">• Realizar conclusión de la información mencionada por el niño, niña o adolescente y brindar recomendaciones adicionales
Cierre y conclusiones	<p>Realizar un cierre de la actividad validando con el menor si disfruto la actividad y que información considera importante para él o ella.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar una conclusión del tema propuesto

Modelo de atención
“Parejas de la tecnología”

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
---------------------	-----------------------

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 105 de
179

<p>Agente: Te quiero invitar a jugar algo super chévere ¿tienes buena memoria? imagínate que yo tengo un juego de fichas de memoria ¿estas listo para los retos que tenemos para ti?</p> <p>En mis fichas aparecen diferentes dispositivos de tecnología como el celular, el computador, la Tablet y los videojuegos ¿Se te ocurre algún otro?</p> <p>Agente: Además, de otras fichas que tienen los diferentes usos que se le pueden dar a estos dispositivos tan chéveres con los que contamos ahora ¿Cuáles crees que son?</p>	<p>Introducción a la actividad</p>
<p>Respuesta adolescente</p>	
<p>Agente: A medida que yo vaya sacando una ficha, te diré cual es y tú me puedes decir que sueles hacer con este o que se te ocurre, y cuando salga una actividad también puedes decirme si realizas esta y cuánto tiempo puedes hacerla ¿Estás de acuerdo? A medida que yo vaya sacando las fichitas podemos relacionarlas con el dispositivo que nos vaya saliendo y podemos ganar puntos ¿Estas listo?</p>	
<p>Agente: Bueno (nombre del adolescente) voy a sacar la primera ficha la cual es... ¡tararaaan! El celular, antes de sacar la otra ficha, cuéntame ¿qué haces en el celular? ¿Y sabes más o menos cuanto tiempo permaneces allí?</p>	<p>Validación de habilidades que reconoce el menor en él mismo</p>
<p>Respuesta adolescente</p>	
<p>Agente: Eso está muy bien (nombre del niño, niña o adolescente), es importante hacer varias actividades para no aburrirnos ¿no te parece?</p>	
<p>Agente: bueno (nombre del niño, niña o adolescente) vamos a sacar otra ficha de nuestra memoria ¡taraaaaaaan!, uyyy, salió jugar videojuegos ¿te gustan los videojuegos?</p>	<p>Validación de alternativas y preferencias</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 106 de
179

Respuesta adolescente	
Agente: Que chévere (nombre del niño, niña o adolescente) que juegues con tus amigos y tengas ese espacio para compartir con ellos ¿hay otras maneras en las que compartes con tus amigos?	
Respuesta adolescente	
Agente: Claro, al colegio van a estudiar y a compartir otro espacio, cuéntame (nombre del niño, niña o adolescente) ¿Qué harías en tu tiempo libre si no existiera la tecnología? Recuerda que puedes hacer diferentes actividades que no necesiten de un celular, como, por ejemplo: (bridar actividades)	
Respuesta adolescente	
Agente: Bueno, vamos a sacar otra ficha ¡tarararaaaaan!, uy salió el celular nuevamente, adivina queeee, juntamos dos parejas, es decir que tienes diez puntos.	Validación de redes de apoyo
Respuesta adolescente	
Agente: Vamos a sacar otra tarjeta a ver que nos sale ¿te parece?, ¡tarararaan! ¿Salió, redes sociales, cuéntame cuales conoces? ¿Y cual es la que más utilizas? Ya que me contaste que pasas mucho tiempo en tu celular, ¿Tus padres ponen horarios o establecen límites del uso de tus dispositivos?	
Respuesta adolescente	
Agente: Entiendo, están en edades diferentes, pero si es importante que puedas compartir algunas cosas con tu familia, tú eres muy pilo y le puedes enseñar ¿no crees?	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 107 de
179

Respuesta adolescente	
Agente: Gracias por compartirme tus ideas, quisiera saber si te divertiste y sobre todo que aprendiste el día de hoy	
Respuesta adolescente	
Agente: De igual manera me encantaría compartir algunas recomendaciones e ideas que surgen de esta llamada tan chévere que hemos tenido ¿te parece? Recuerda que... <ul style="list-style-type: none">• Los dispositivos electrónicos son una gran herramienta para los niños y adolescentes, ya que el conocerlas y usarlas permiten el desarrollo, tanto de personalidad como de sus conocimientos.• No está mal utilizarlos, lo negativo es no reconocer los límites o traspasar los mismos si nuestros padres los establecen Agradezco mucho que te hayas comunicado con nosotros, esperamos tu llamada en otra oportunidad, no olvides que estamos para ayudarte y escucharte cuando lo necesites	Cierre y conclusiones

6. Tradiciones familiares

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Tradiciones Familiares	Adivina la tradición	Fomentar la participación de los menores, en aras de que nos cuenten cuales son las tradiciones más celebradas en sus casas, teniendo en cuenta que se comunican niños de todas las áreas del país. De	DIARIO VIVIR	5 a 12 años	10 minutos

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 108 de
179

		<p>igual manera y dentro de los relatos de los menores se puede identificar dificultades familiares y el rol que el menor cumple en ella.</p> <p>Nota para el agente: Nunca omitir validar derechos del menor, si surge alguna duda o dificultad validar con el segmento psicosocial.</p>			
--	--	--	--	--	--

Instrucciones “Adivina la tradición”

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad y Reconocimiento de contexto	<p>Realizar una breve introducción, en donde le expliquemos a los menores la actividad. “Vamos a hacer un juego de adivinanzas en donde vamos a aprender sobre las tradiciones familiares que existen” Es importante que el menor nos pueda contar sobre sus tradiciones y hacer preguntas como: ¿De que región o parte del país eres? ¿Sabes que es una tradición? ¿Tus padres o familiares a parte de las tradiciones que me comentas tienen algún tipo de tradición familiar que solo hagan en tu casa?</p>	<ul style="list-style-type: none">• Validación y parafraseo sobre el motivo mencionado• Invitación a realizar actividad de una manera interesante para el menor• Durante la presentación realizar muchas preguntas que inviten al niño, niña o adolescente a participar de la temática, preguntando sus opiniones o conocimientos, resaltando sus respuestas.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 109 de
179

Validación de alternativas y preferencias	Preguntar en aras de que el identifique otras posibilidades: ¿Cuál es la tradición más importante o la que más te gusta?	<ul style="list-style-type: none">• Siempre validar su respuesta y de ser necesario reforzar las mismas• Si el niño, niña o adolescente menciona varias opciones escoger una o dos para continuar la actividad
Recomendaciones generales	Brindar las siguientes recomendaciones que generen reflexión en el menor, en donde podamos identificar lo aprendido: <ol style="list-style-type: none">1. Las tradiciones tienen que ver con eventos especiales como cumpleaños, Navidad, partidos de fútbol, entre otros, es importante no confundirlas con rutinas diarias, ya que estas son del funcionamiento del hogar. Ej: desayuno, almuerzo, los quehaceres, las tareas2. Las familias como la tuya y las nuestras, sobre todo en nuestro país, le dan un significado a las celebraciones y les ayuda a conectarse con las personas de su círculo social o familiar. Además, son importantes porque ayudan a crear experiencias positivas y recuerdos para todos3. En los niños y adolescentes, las tradiciones ayudan a construir su identidad y a entender lo que es importante para sus familias. También ayudan a aumentar la autoestima en los chicos y su bienestar debido a que este tipo de eventos son consistentes	<ul style="list-style-type: none">• Realizar conclusión de la información mencionada por el niño, niña o adolescente y brindar recomendaciones adicionales

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 110 de
179

	<p>4. Y una de las razones más importantes para tener tradiciones es crean recuerdos para el resto de la vida de las personas y les da una sensación de seguridad a los niños. Por otro lado, son importantes para transmitir valores familiares importantes, a esto se le llama herencia.</p>	
Cierre y conclusiones	<p>Realizar un cierre de la actividad validando con el menor si disfruto la actividad y que información considera importante para él o ella.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Realizar una conclusión del tema propuesto

Modelo de atención
“Adivina la tradición”

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
<p>Agente: Que te parece si jugamos a las adivinanzas Primero cuéntame: ¿De qué parte del país eres?</p>	<p>Introducción a la actividad y Reconocimiento de contexto</p>
<p>Respuesta del niño o niña</p>	
<p>Agente: Uyyy que chévere, allá debe haber un clima espectacular ¿hay tal vez alguna fiesta que vivas con tu familia?</p>	
<p>Respuesta del niño o niña</p>	
<p>Agente: Eso se oye genial! ¿Estas listo para jugar? por cada adivinanza que aciertes, te voy a dar unos puntos, ¡empecemoooo!</p>	
<p>Agente: Bueno, vamos a empezar por la primera Agente: Se celebra en diciembre, y comemos buñuelos, natilla y nos dan muchos regalos ¿sabes a cuál me refiero?</p>	<p>Desarrollo de la actividad</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 111 de
179

Respuesta del niño o niña	
Agente: Siiii, muy bieeen, cuéntame un poco ¿cómo celebran la navidad en tu casa? Recuerda que Las familias como la tuya le dan un significado a las celebraciones y les ayuda a conectarse con las personas que más quieren y nos ayudan a crear recuerdos bonitos para todos	
Respuesta del niño o niña	
Agente: Vamos con otra adivinanza ¿te parece? Se celebra en el mes de Julio y es una fiesta que nos llena de orgullo y alegría la gente celebra sacando su bandera en sus balcones o en sus terrazas y es una fiesta patria.	
Respuesta del niño o niña	
Agente: Hay muchas fiestas y tradiciones en nuestro país, imagínate que por cada región o rinconcito hay unas celebraciones que nos hacen llenar de identidad y amor por el lugar en el que vivimos Vamos por la ultima adivinanza, es un día especial para cada uno de nosotros y se celebra cantando alrededor de un pastel.	
Respuesta del niño o niña	
Agente: Claro que si, mira que las tradiciones son como eventos especiales como cumpleaños, Navidad, partidos de fútbol, y debemos no confundirlas con rutinas diarias como el desayuno, almuerzo, los quehaceres, las tareas	
Respuesta del niño o niña	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 112 de
179

Agente: Es muy chévere que hayamos hablado de este tema, tu me has contado un poco sobre lo que te gusta y así hemos podido aprender, por lo que te voy a dejar unos tips: Cuéntame que te ha parecido hasta ahora nuestra llamada ¿cómo te sientes?	Recomendaciones generales
Respuesta del niño o niña	Cierre y conclusiones

7. Comunicación asertiva

Uso de las estrategias en una interacción:

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Comunicación asertiva	El poder de las palabras.	Promover la comunicación asertiva con los entornos más cercanos como familia, amigos, colegio.	Diario vivir	12 a 17 años	10 minutos

Descripción de la actividad

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción	Se invitará al menor de edad a aprender sobre la mejor manera de comunicarse con su familia, sus amigos, sus compañeros, profesores y/o cuidadores a través de la actividad “El poder de las palabras” en donde se expondrán diferentes situaciones que le ocurrieron a Camilo, un amigo de la línea 141 en	Explicación de la actividad, se deberá promover la escucha activa y participación del menor de edad. Validar si fueron claras las instrucciones

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 113 de
179

	<p>los que el adolescente deberá dar su opinión.</p> <p>Pero el juego cuenta con tres reglas:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Si responde correctamente ganará 10 puntos.2. Si responde de forma incorrecta perderá 5 puntos.3. Tiene 10 segundos para pensar y dar la respuesta.	
Primera situación	<p>Plantear una situación donde Camilo ve que dos de sus amigas están discutiendo (brindar el motivo), pero Camilo se quedó observando y escuchando la situación antes de opinar.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar al niño, niña o adolescente preguntas reflexivas sobre la importancia de observar que sucede antes de actuar.2. Retroalimentar respuesta del niño, niña o adolescente para fomentar habilidades de comunicación. <p>Esta pregunta equivale a 10 puntos.</p>	<p>Adaptar la situación dependiendo de la edad y género del menor de edad.</p>
Segunda situación	<p>Plantear una segunda situación donde Camilo no tiene control de sus emociones tras conocer una nota en su colegio e insultó a la profesora y una amiga a pesar de que intentó explicarle que era un error, no la escuchaba.</p>	<p>Adaptar la situación dependiendo de la edad y género del menor de edad.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 114 de
179

	<ol style="list-style-type: none">1. Realizar al niño, niña o adolescente preguntas reflexivas sobre el reconocimiento de errores y búsqueda de soluciones en la situación expuesta.2. Retroalimentar respuesta del niño, niña o adolescente para fomentar habilidades de comunicación. <p>Esta pregunta equivale a 10 puntos.</p>	
Tercera situación	<p>Brindar la última situación donde la amiga de Camilo tras haberse calmado intenta hablar con él y le explica que estaba bien sentir enojo, pero siempre se debe buscar la mejor manera de comunicarlo evitando lastimar a otros.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Realizar al niño, niña o adolescente preguntas reflexivas sobre la expresión de emociones en la situación expuesta.2. Retroalimentar respuesta del niño, niña o adolescente para fomentar habilidades de comunicación. <p>Esta pregunta equivale a 10 puntos.</p>	Adaptar la situación dependiendo de la edad y género del menor de edad.
Cierre	<p>Para finalizar se debe realizar la suma de puntos obtenidos felicitando al niño, niña o adolescente por su participación y brindando conclusiones de lo dialogado.</p>	Realizar conclusiones, verificar aprendizajes del menor de edad y finalizar interacción de acuerdo con el protocolo.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 115 de
179

Aclarar dudas e inquietudes frente a la actividad y finalizar la actividad invitándole al niño, niña o adolescente a comunicarse nuevamente con la línea 141.

Modelo de atención

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
<p>Agente: <i>Imagínate que tenemos un amigo que se llama Camilo y necesita que le ayudemos con unas situaciones que le sucedieron, pero lo haremos a través de un juego.</i></p> <p><i>Debes saber que hay unas reglas en este juego:</i></p> <ul style="list-style-type: none">-Si respondes correctamente ganarás 10 puntos-Si respondes de forma incorrecta perderás 5 puntos-Tienes 10 segundos para pensar y dar tu respuesta. <p><i>Nombre del niño, niña o adolescente ¿Tienes alguna duda frente al juego?</i></p>	<p>Introducción a la actividad y explicación de instrucciones.</p>
<p>Respuesta adolescente</p>	<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>
<p>Agente: <i>¡Perfecto, empecemos! Camilo en su colegio ve que sus amigas Lina y Sofia están discutiendo porque Sofia le escribió por WhatsApp al novio de Lina, pero él no sabía Sofia que le había escrito, solo veía a Lina muy enojada, Camilo se quedó observando y escuchando la situación antes de opinar. Por 10 puntos ¿por qué es importante ver primero que es lo que está sucediendo antes de dar nuestra opinión?</i></p> <p><i>Recuerda que tienes 10 segundos para pensar así que yo los contaré: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10... stop!</i></p>	<p>Se debe llevar la cuenta del tiempo estipulado para responder.</p> <p>Se debe llevar la suma de los puntos.</p>
<p>Respuesta adolescente</p>	<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 116 de
179

<p>Agente: ¡Muy buena respuesta! Además, porque él no conocía toda la historia, es mejor primero aclarar toda la situación, analizarla para poder ayudar a las personas que están discutiendo.</p> <p>Así como lo hizo Camilo, te recomendamos que antes de dar una opinión te detengas y observes la situación y escuches lo que está pasando Ganaste 10 puntos vamos sumando, continuemos con la segunda situación...</p>	<p>Elogiar respuestas socialmente esperadas y realizar retroalimentación generando espacios de reflexión</p>
<p>Agente: El día de entrega de notas Camilo notó que había perdido una materia por no haber asistido 5 veces, él se enojó con la profesora porque si había asistido a todas sus clases, y le pareció injusto, así que ingresó al salón e insultó a la profesora delante de todos, Lina intentó explicarle que la profesora se había equivocado, pero estaba tan enojado que ni siquiera la escuchaba ¿Consideras que la forma en la que actuó Camilo para hablar con la profesora fue la correcta o incorrecta?</p> <p>Recuerda que tienes 10 segundos para pensar así que yo los contaré: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10... stop!</p>	<p>Se debe llevar la cuenta del tiempo estipulado para responder.</p> <p>Se debe llevar la suma de los puntos.</p>
<p>Respuesta adolescente</p>	<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>
<p>Agente: Muy bien llevas 20 puntos. Quiero que sepas que la forma en la que expresamos y decimos lo que sentimos es muy importante ya que esto nos permitirá comunicar de forma clara y respetuosa lo que queremos, para esto, te sugerimos no gritar ni atacar a la otra persona sin antes preguntar o saber cómo sucedieron las cosas.</p>	<p>Elogiar respuestas socialmente esperadas y realizar retroalimentación generando espacios de reflexión</p>
<p>Agente: Vamos por nuestra última situación... Luego de lo sucedido en el salón, salieron a descanso, Camilo se había calmado y Lina volvió a intentar hablar con él, ella le dijo que estaba bien sentir enojo, tener ganas de llorar ante algo que nos parece injusto, pero siempre se debe buscar la mejor manera de comunicarlo o hacérselo saber a las demás</p>	<p>Se debe llevar la cuenta del tiempo estipulado para responder.</p> <p>Se debe llevar la suma de los puntos.</p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 117 de 179

<p><i>personas, evitando lastimarlas. ¿Qué piensas acerca de lo que le dijo la amiga a Camilo?</i></p> <p><i>Recuerda que tienes 10 segundos para pensar así que yo los contaré: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 y 10... stop!</i></p>	
<p>Respuesta adolescente</p>	<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>
<p>Agente: ¡Muy bien! Lograste 30 puntos. Cuando una situación nos desagrada es normal que aparezca una emoción en respuesta a esto, por eso es importante entender y reconocer nuestros sentimientos y los de los demás para gestionarlos adecuadamente. También puedes fijarte en que pasa en tu cuerpo, si tienes ganas de llorar, te pones rojo, te sudan las manos... todo esto nos ayuda a reconocer que estamos sintiendo y como se manifiesta ese sentimiento en nuestro cuerpo.</p> <p><i>Tu ¿cómo manejas tus emociones?</i></p>	<p>Elogiar respuestas socialmente esperadas y realizar retroalimentación generando espacios de reflexión</p>
<p>Respuesta adolescente</p>	<p>Respuesta del niño, niña o adolescente</p>
<p>Agente: Ahora me gustaría saber, ¿Qué has aprendido de lo que hablamos hoy?</p>	<p>Cierre y conclusiones de lo aprendido</p>

8. Autocuidado:

Temática	Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Rango de edad	Tiempo estimado
Autocuidado	Rimando ando	Ayudar en el reconocimiento hábitos de autocuidado.	Diario vivir	5 a 11 años	10 minutos

Introducción:

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad	Hacer una breve introducción de la actividad consiste en construir junto con el niño o niña una poesía basada en	•Validación y parafraseo sobre el motivo mencionado

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 118 de
179

	<p>rimas acerca de hábitos de autocuidado diarios. La poesía constará de 4 párrafos en los cuales se solicitará ayuda del niño o niña para completar la rima dándole una palabra.</p> <ul style="list-style-type: none">• Explicar de que se trata la construcción de una rima realizando un ejemplo	<ul style="list-style-type: none">• Invitación a realizar actividad de una manera interesante para el menor
Desarrollo de la actividad	<p>Iniciar las rimas del autocuidado:</p> <p>Primera rima:</p> <p>Mi mamá me acaba de despertar tengo mucho sueño, pero yo sé que al colegio temprano debo _____ (rta llegar) y por eso me voy a _____ (rta bañar)</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar preguntas sobre las rutinas diarias del menor y sus hábitos de autocuidado	<ul style="list-style-type: none">• Prestar atención al tono de voz que se muestra en llamada• Ser creativos y mantener el interés del niño o niña
Desarrollo de la actividad	<p>Segunda rima:</p> <p>Lavo mis dientes para que estén relucientes, me voy al colegio, y espero paciente, salgo al recreo y aunque quiero jugar, primero mis onces debo _____ (rta tomar).</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar preguntas sobre sus rutinas en el colegio• Indicar la importancia de los hábitos de autocuidado mencionados en las rimas	<ul style="list-style-type: none">• Aplaudir o resaltar los logros del niño o niña reconociendo sus habilidades

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 119 de
179

Desarrollo de la actividad	<p>Tercera rima:</p> <p>Cuando llego a casa mi mascota Luki se emociona, me lavo las manos para estar siempre ____ (respuesta sano), mi mamá me llama a la mesa y dice que será una ____ (respuesta sorpresa)</p> <ul style="list-style-type: none">• Realizar preguntas sobre sus rutinas en casa luego de llegar del colegio• Indicar la importancia de los hábitos de autocuidado mencionados en las rimas	<ul style="list-style-type: none">• Aplaudir o resaltar los logros del niño o niña reconociendo sus habilidades
Desarrollo de la actividad	<p>Cuarta rima:</p> <p>Termino de almorzar y una siesta me voy a ____ (respuesta dar) y así un rato la comida reposar, voy al baño y los dientes nuevamente ____ (respuesta lavar). Con mis juguetes quisiera jugar, pero las tareas debo ____ (respuesta realizar)</p> <ul style="list-style-type: none">• Indicar la importancia de los hábitos de autocuidado mencionados en las rimas	<ul style="list-style-type: none">• Aplaudir o resaltar los logros del niño o niña reconociendo sus habilidades
Desarrollo de la actividad	<p>Quinta rima:</p> <p>El pijama me pondré y con un gran abrazo de mis hermanos me despediré, es momento de ir a descansar y esta rima ____ (respuesta finalizar), no sin antes recordarte que mañana nuevamente a la línea 141 puedes llamar.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aplaudir o resaltar los logros del niño o niña reconociendo sus habilidades

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 120 de
179

	<ul style="list-style-type: none">Indicar la importancia de los hábitos de autocuidado mencionados en las rimas	
Cierre y conclusiones	Finalizar el espacio agradeciendo la participación del niño o niña y formular preguntas que permitan evaluar la comprensión de la temática.	<ul style="list-style-type: none">Despedirse amablementeRealizar confirmación del tema aprendidoSi no hay respuesta positiva sobre lo que comprendió entonces realizar breve resumen

Modelo de atención

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
Agente: Vamos a hacer un juego muy divertido llamado Rimando ando con el que te divertirás ¿sabes que son las rimas?	Invitación a la actividad
Respuesta del niño	
Agente: Las rimas son cuando se repiten las ultimas letras o sonidos de dos palabras, por ejemplo, amigo o abrigo. Te voy a dar un ejemplo: si yo te doy la palabra gato otra palabra que termina igual puede ser rato, entonces quedaría así: -Mi mascota es un gato y jugamos un rato. Hoy vamos a hacer un poema que construiremos con rimas. Practiquemos un poco: haz una rima con la palabra manzana.	Explicación de la actividad a realizar con ejemplo
Respuesta del niño	
Agente: muy bien ahora busca una palabra que termine en “ana”	Practica
Respuesta del niño	
Agente: ¡Excelente! Ya estás más que listo para empezar nuestra actividad.	Momento de señalar logros
Agente: Iniciemos estas listo?	Inicio actividad rima 1

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 121 de
179

<p>Mi mamá me acaba de despertar tengo mucho sueño, pero yo sé que al colegio temprano debo _____ (respuesta llegar) y por eso me voy a _____ (respuesta bañar)</p> <p>¿Qué es lo primero que haces todos los días una vez te despiertas?</p>	
<p>Agente: ¡Super! Vas bien</p> <p>Vamos con la segunda rima</p> <p>Lavo mis dientes para que estén relucientes, me voy al colegio, y espero paciente, salgo al recreo y aunque quiero jugar, primero mis onces debo _____ (respuesta tomar).</p> <p>¿Cuáles son tus onces favoritas del colegio?</p>	Rima 2
<p>Respuesta del niño</p>	
<p>Agente: Recuerda que siempre antes de consumir tus alimentos debes lavarte las manos.</p> <p>¡¡Que inteligente eres!! Te super felicito vamos a ver cómo te va con la siguiente...</p> <p>Cuando llego a casa mi mascota Luki se emociona, me lavo las manos para estar siempre _____ (respuesta sano), mi mamá me llama a la mesa y dice que será una _____ (respuesta sorpresa)</p> <p>¿Ahora, cuéntame una vez que terminas el almuerzo que haces?</p>	Tercera Rima
<p>Agente: Super bien!! Vas muy bien vamos con la siguiente rima...</p> <p>Termino de almorzar y una siesta me voy a _____ (respuesta dar)</p> <p>Con mis juguetes quisiera jugar, pero las tareas debo _____ (respuesta realizar)</p>	Cuarta Rima

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 122 de
179

¿Por qué crees que es importante hacer primero nuestras tareas antes de ir a jugar?	
Agente: Ya casi terminamos nuestra actividad, vamos con la última rima ¿estas listo? El pijama me pondré y con un gran abrazo de mis hermanos me despediré, es momento de ir a descansar y esta rima _____ (respuesta finalizar), no sin antes recordarte que mañana nuevamente a la línea 141 puedes llamar. ¿Porqués crees que es importante cepillarte los dientes tres veces al día?	Quinta Rima
Agente: ¡Te fue super bien! Te felicito por ser tan pilo y completar las rimas ahora quisiera saber ¿de qué crees que quisimos hablarte? ¿sabes que es el autocuidado? ¿Qué viste en las rimas que puedes hacer para cuidarte?	Cierre

9. Prevención violencia sexual

1.1 Prevención en Niños y Niñas

Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Edad	Tiempo estimado:
El super héroe de nuestro mundo	Empoderar y reforzar las estrategias de autocuidado y consentimiento	Diario Vivir	5 a 12 años	10 minutos

Instrucciones

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 123 de
179

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Identificación de la necesidad	<p>Se debe iniciar la comunicación de forma empática, demostrando interés y escucha activa ante las respuestas del niño o niña y animarlo a participar</p> <p>A lo largo de la actividad resaltarán las respuestas dependiendo también de lo mencionado por el menor de edad, es decir, si reportan un hecho de vulneración o riesgo hacia él mismo y/o alguna otra persona, no se le animará con frases como “Muy bien o de acuerdo”.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Resaltar y elogiar la comunicación que establece el menor de edad• Practicar la escucha activa para identificar cuando es necesario elogiar la comunicación y la respuesta, y cuando es necesario empoderar y orientar
Instrucciones de la actividad	<p>Primer paso:</p> <p>Se debe indicar al menor de edad la dinámica de la actividad, para que se haga participe de la misma.</p> <p>Se debe procurar obtener respuestas amplias por parte del niño o niña, es decir, cuando se obtengan respuestas monosilábicas como “Si o NO”, se debe incentivar a que argumente su respuesta.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Incentivar al menor de edad que participe e incluso que con sus respuestas pueda dar el rumbo de la actividad
Construcción del Personaje/ historia	<p>Segundo paso:</p> <p>Se abordarán preguntas que permitirán que el menor de edad evalúe cuando se encuentra en una situación de riesgo y que herramienta utilizar para cada situación.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Aclarar desde un inicio que debe estar atento a la información porque puede ser útil para sus respuestas
Preguntas de validación	<p>Tercer paso:</p>	<ul style="list-style-type: none">• Incentivar al menor de edad a

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 124 de
179

	<p>Se deben realizar las preguntas que permitirán verificar algún hecho de riesgo o vulneración hacia sus derechos, su red de apoyo, comunicación con sus cuidadores o familiares, entre otros factores protectores</p> <p>En caso de identificar riesgo o vulneración hacia los derechos del menor de edad, validar con el segmento de Violencia sexual a través del formador/a – Supervisor/a que acompañe al equipo.</p>	<p>argumentar sus respuestas</p> <ul style="list-style-type: none">• Escuchar de forma activa las respuestas del menor de edad para brindar una retroalimentación adecuada a la situación
Conclusión o cierre	<p>Cuarto paso:</p> <p>Es necesario reforzar lo que el menor de edad se lleva de la comunicación, preguntando qué cosas nuevas aprendió en la comunicación, además de reforzar su derecho a establecer límites, a decir que no cuando algún hecho le incomode o moleste</p>	<ul style="list-style-type: none">• Brindarle espacios de escucha activa y seguridad en el menor de edad.• Dejar abierta la oportunidad de contacto con la línea cuando tenga alguna duda adicional o quiera hablar de algo en particular

Modelo de atención:

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
----------------------------	------------------------------

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 125 de
179

Por favor cuéntame un poco más de ti, ¿Te gustan las historias de super héroes?	Identificación de la necesidad del menor
Respuesta del niño o niña	
Agente: ¡Muy bien! ¿te gustaría que hoy nos hagamos los Super Héroes de nuestro mundo?	Introducción a la actividad
Respuesta del niño o niña	
Agente: Listos, ¿entonces vamos a empezar por el nombre, qué nombre te gustaría?, ¿Y cuál es tu color favorito? Por qué ese será el color de su capa y traje. Muy bien, entonces tendremos un nuevo gran super héroe en Colombia llamado Fortachón. Ahora dime, ¿Cuáles superpoderes te gustaría que tuviera nuestro super héroe?	Construcción del Personaje / historia
Respuesta del niño o niña	
Agente: Muy bien, y a mí me gustaría añadir un poder adicional, el poder de decir NO. ¿Sabes cuándo se puede utilizar este poder?	Construcción del personaje / Historia
Respuesta del niño o niña	
Agente: Bueno, este poder lo podemos utilizar cuando alguna persona nos pide que hagamos, o hace algo que nos hace sentir tristes, incómodos o nos da temor o miedo. Como cuando una persona toma tus juguetes sin permiso tuyo y no te los quiere devolver, podemos decirle “NO, no me gusta que tomes mis juguetes”. ¿Podrías contarme otra situación en la que podamos utilizar este super poder?	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 126 de
179

Respuesta del niño o niña	
Agente: ¡Perfecto! Ahora yo te contaré varias situaciones y tu me cuentas Cuál de los super poderes que tiene Fortachón utilizarías para cada una. ¿Estás listo?	
Respuesta del niño o niña	
Agente: ¿Si alguien desconocido se acerca a ti ofreciéndote algo que te gusta, como dulces o dinero a cambio de que no cuentes a tu familia o a tus profesores algo; ¿qué super poder utilizarías?	
Respuesta del niño o niña	
Agente: Muy bien, y ¿Si el villano de nuestra historia, el “Malvado señor Agrezorg” se fue por toda Colombia y dejó a muchos gatos en punta de uno de los árboles más altos del país; ¿Tu que super poder utilizarías para salvarlos?	Preguntas de validación
Respuesta del niño o niña	
Agente: De acuerdo, ahora imaginemos por un momento que alguien te está pidiendo hacer algo que no quieres, además es muy insistente y te sientes incomodo, ¿accederías a hacer lo que te pide así no sea chévere o divertido?	
Respuesta del niño o niña	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 127 de
179

Agente: Está bien, y finalmente ¿Sabías que además de un Super poder, es tu derecho, y tú siempre puedes decir NO ante cualquier situación que te haga sentir incomodo?

Esto es porque todo lo relacionado a tu cuerpo, es solamente tu decisión, como la ropa que usas; y cualquier acción como miradas o caricias, entre otras, son riesgo para tus derechos.

Si algo así te llega a ocurrir a ti o a alguna persona que conozcas, recuerda que puedes acudir a tus familiares, cuidadores, profesores o a la línea 141, que estamos para escucharte y apoyarte.

** En caso de identificar riesgo o vulneración hacia los derechos del menor de edad, validar con el segmento de Violencia sexual a través del formador/a – Supervisor/a que acompañe al equipo.

1.2 Adolescentes:

Nombre de la estrategia	Objetivo	Tipo de llamada	Edad	Tiempo estimado:
La importancia de mi opinión	Empoderar al menor de edad en sus derechos sexuales y reproductivos y reconocer redes de apoyo	Diario Vivir	13 a 17 años	10 minutos

Instrucciones

MOMENTO	INSTRUCCIONES	TIPS PARA TENER EN CUENTA
Introducción a la actividad	Se debe hacer una breve introducción sobre el tema a manejar, derechos sexuales y reproductivos, en donde se reconozca su importancia.	<ul style="list-style-type: none">Resaltar y elogiar la comunicación que establece el menor de edad

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 128 de
179

Validación preguntas iniciales ¿Y tú lo hablas?	<p>Primer paso: Aplicar las preguntas que permiten reconocer si el menor de edad se permite o no consultar y compartir las diferentes inquietudes que se pueden presentar en la sexualidad.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Incentivar al menor de edad que responda a qué persona le confiaría la información, y si no la confiaría solicitar argumentar el porqué
Información de derechos sexuales	<p>Segundo paso: Informar de manera general sobre los derechos sexuales y reproductivos, no es necesario todos, y una breve explicación de a qué hace referencia.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Consultar de forma frecuente si ha sido clara la información• Parafrasear las respuestas del niño, niña o adolescente
Validación de su percepción de derechos sexuales	<p>Tercer paso: Consultar si conoce de algún caso(os) propio o de terceros, en donde estos derechos no fuesen garantizados, sino por el contrario vulnerados.</p> <p>Indagar información acerca de si conocía sus derechos sexuales o si es su primer contacto con la información de forma detallada</p>	<ul style="list-style-type: none">• Ser dinámicos, elogiar e incentivar la participación• Brindar ejemplos de situaciones donde se presenten vulneraciones hacia estos derechos
Conclusión o cierre	<p>Cuarto paso:</p> <p>Naturalizar y habitar el hablar de la sexualidad, reconociendo que todos hemos tenido inquietudes relacionadas, y resaltando la importancia de recibir la información correcta y clara.</p> <p>Empoderar con relación a que sus derechos no pueden ser vulnerados por ningún individuo.</p>	<ul style="list-style-type: none">• Brindarle espacios de escucha activa y seguridad en el menor de edad.• No señalar o corregir cuando use términos coloquiales, por el

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 129 de
179

Dejar abierta la posibilidad de contacto nuevamente con la línea, si tiene alguna otra inquietud	contrario, incentivar la participación.
En caso de identificar riesgo o vulneración hacia los derechos del menor de edad, validar con el segmento de Violencia sexual a través del formador/a – Supervisor/a que acompañe al equipo.	<ul style="list-style-type: none">• Retroalimentar las respuestas del menor de edad dependiendo de lo reportado.

Modelo de atención:

Ejemplo de atención	Momento de la llamada
Agente: Tienes un gran apoyo con las personas cercanas a ti. Así que queremos a proponerte unas situaciones que nos pueden pasar en cualquier momento, y tú nos puedes responder con total sinceridad si lo has hablado o prefieres no hacerlo. ¿estás listo/a?	Introducción a la actividad
Respuesta adolescente	Respuesta del menor de edad
Agente: Cuando te llama la atención o te parece atractivo/a una persona. ¿tú lo hablas con alguien?, ¿Con quién?	Validación preguntas iniciales ¿Y tú lo hablas?
Respuesta adolescente	
Agente: ¿Y si alguien hace comentarios sobre tus gustos, tú lo hablas?, ¿A quién le compartes esto?	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 130 de
179

Respuesta adolescente	
Agente: ¿Y si tienes dudas frente a tu sexualidad, hablas con alguien?, ¿con quién hablas de esto?	
Respuesta adolescente	
Agente: ¿Y si alguien no te dejara vestir como as ti te gusta, tu qué opinas?	
Respuesta adolescente	
Agente: ¿Cuándo ves una pareja del mismo sexo, homosexuales, ¿Tu qué opinas?	
Respuesta adolescente	
Agente: De acuerdo contigo. Y Cuando notas picazón, enrojecimiento o algún otro síntoma raro en tus partes íntimas, ¿Lo hablas con alguien?	
Respuesta adolescente	
Agente: Muchas gracias por compartirnos esta información. Es muy importante que todos podamos contar con quién hablar de esos temas que no se hablan con todas las personas. Hablar de sexualidad es un tema muy divertido si te permites conocerlo, hoy podemos abordar los derechos sexuales y reproductivos. ¿te parece si lo hablamos un poco más?	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 131 de
179

Respuesta adolescente	
<p>Agente: Cuando hablamos de derechos sexuales son los que permites que tu puedas decidir sobre:</p> <p>El Derecho a explorar y disfrutar de una vida sexual sin vergüenza, miedo, temor o culpa; también está el derecho a elegir las parejas sexuales y, por esto, también tenemos derecho a vivir y expresar libremente la orientación sexual e identidad de género, es decir, elegir hacia qué personas te sientes atraída/o, o cómo te identificas a ti mismo. ¿Ya sabías esto?</p>	
Respuesta adolescente	Información de derechos sexuales y reproductivos
<p>Agente: De acuerdo, y en cuanto a tus derechos reproductivos:</p> <p>Todos tenemos derecho a tomar decisiones libres sobre si queremos tener o no hijos, el número de hijos y el tipo de familia que queremos formar, sin sufrir discriminación, manipulación, influencia o algún tipo de violencia. Este derecho se basa en que todas las personas son libres, no importa su identidad y orientación de género.</p> <p>¿conocías antes de estos derechos, nombre del adolescente?</p>	
Respuesta adolescente	
<p>Agente: Muy bien, nos alegra poder contarte cosas nuevas. ¿En algún momento has conocido alguna historia o caso donde estos derechos puedan ser vulnerados?; Por ejemplo, cuando se escucha el rumor de que una mujer continuó con su embarazo solo porque su esposo quería tener un hijo.</p>	

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 132 de
179

Respuesta adolescente	Validación de su percepción de derechos sexuales y reproductivos
<p>Agente: Tienes toda la razón, es por esto por lo que es importante que tanto tu como todas las personas que estamos en Colombia conozcamos nuestros derechos para que podamos evitar que puedan ser vulnerados, identificando estos signos de alarma o buscando ayuda cuando sea necesario, así que te invito a pensar en una lista de personas que puedan ser de ti confianza para hablar de estos temas en los que no te sientes muy cómodo, como tu tío, tu mamá o cualquier otra persona de cercana a ti.</p> <p>Recuerda que la línea 141 se encuentra dispuesta a escucharte u orientarte ante cualquier inquietud que puedas tener</p>	Conclusión o cierre

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

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

Anexo 2 Manejo de comportamientos propios de la edad con cierto grado de demanda

Yo viajo en una caja,
y tengo un asa
para llevarme a casa.

Miranda



En este apartado se aborda el manejo de comunicaciones en las cuales se presentan comportamientos propios de la edad que demandan por parte del colaborador una serie de recursos adicionales en la atención, dado que, por las acciones del niño, niña adolescente en llamada 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.

A continuación, se abordan los elementos que se deben tener en cuenta en estas atenciones el colaborador, siempre teniendo en cuenta una visión ecológica de las acciones del niño, niña y adolescente (comprensión del curso de vida, relación con los diferentes sistemas familiares, educativos, sociales, etc.), que es un sujeto de derechos y un compromiso en el rol de facilitador de procesos de aprendizaje y regulación en los menores de edad.

NOTA: Nunca habrá una justificación para que un colaborador brinde una atención irrespetuosa a un menor de edad, ya que el niño, niña, adolescente solamente responde a lo esperado según su historia y curso de vida.

- A lo largo de este apartado se habla del cumplimiento de objetivos, entiéndase como objetivos de llamada del niño, niña y adolescente junto con los de la línea, es obligatorio el desarrollo del siguiente manejo, teniendo en cuenta que la línea está diseñada para la atención de menores de edad y nuestra prioridad es brindarles una atención de calidad.

1.1. Tipo de comportamientos propios de la edad que dificulta el cumplimiento de objetivos propuestos

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 colaborador 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.

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

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

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 134 de 179

- 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 colaborador.

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.).
- Reporte continuo de vulneraciones de derechos o eventos de riesgo: son todas las solicitudes interpuestas de manera reiterativa relacionadas con una presunta vulneración de derechos, situaciones de riesgo 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 colaborador, 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.

1.2. Recomendaciones generales para señalar/ retroalimentar comportamientos que no permiten el cumplimiento de objetivos:

Posterior a la identificación de las diferentes acciones y/o comportamientos propios de la edad que pueden dificultar el curso de una interacción, en pro de generar espacios de aprendizaje y reflexión en los niños, niñas y adolescentes, es necesario hacer visible las acciones que dificultan la comunicación, es decir:

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 de difícil manejo 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?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 135 de
179

- 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. 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 y aprendizaje donde el niño, niña o adolescente pueda reconocer que algunas de sus acciones no permiten un dialogo con la línea, es impajaritable que **NO** se emplee 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 acciones.

- No se deben usar los lemas de la línea como parte del guion 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*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 136 de
179

respeto y eso es no decir groserías, ¿Qué sentirías tu si la profe de tu colegio te dijera esas palabras?”.

1.3. Procedimientos de manejo: teniendo en cuenta los tipos de comportamiento propios de la edad 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 estos:

a. Señalar o retroalimentar el comportamiento que no permite cumplir objetivos de llamada: Cuando se detecta algún comportamiento que interrumpe el flujo de la comunicación y el cumplimiento de objetivos (del niño, niña o adolescente y de la línea) durante la interacción, es deber del colaborador 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 que no permite el cumplimiento de objetivos en llamada: Aunque algunos de estos comportamientos tienen 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 estímulo 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:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 137 de
179

“Por favor habla en un tono de voz más bajo para poder comprenderte”

- Establecer las normas de comportamiento: cuando se ha identificado previamente que un niño, niña o adolescente ha presentado comportamientos propios de la edad en otras llamadas, desde el inicio se pueden anticipar las conductas esperadas antes de que se presente el comportamiento problema:

“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.

Nota: Las estrategias se usan incluso en simultaneo se describen de manera aislada para que sea comprensible para el colaborador, dependen de cada llamada y comportamientos del niño, niña o adolescente, es por esta razón que no se especifica una cantidad de estrategias a usar.

- c. Finalización de llamada: Si luego de señalar el comportamiento que dificulta el cumplimiento de objetivos e intentar implementar algunas de las estrategias mencionadas previamente este continua se debe realizar el guion de finalización siendo específico en la razón por la cual se terminará la llamada.

NOTA: El uso de esta estructura ABC es **obligatoria** por parte del colaborador, dado que garantiza la intensión desde la línea de generar espacios de reflexión y aprendizaje en los menores de edad.

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 sensibles y cobran especial importancia las palabras que se utilizan, ya que el mensaje que se da puede afectar directamente su autoconcepto.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 138 de
179

- 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 o ella 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 psicosocial.
- 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 colaboradores se mantengan en lo que le anticiparon.

9. Escenario Específicos relacionados con reporte de mayor o menor edad.

Hay comunicaciones en las cuales el niño, niña o adolescente asume roles de personas mayores de edad, esto es un comportamiento propio de la edad, que en algunas oportunidades genera inquietud en la manera en que se debe abordar la atención, al igual que con los menores de edad, los adultos pueden presentarse a la línea como menores de edad, esto puede estar relacionado con

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 139 de
179

la necesidad de hablar con otros y ser escuchados, así que es necesario que el colaborador brinde la atención con base a los protocolos establecidos, pero a continuación se brinda un recurso específico para este escenario específico.

- **Niño, niña o adolescente se presenta como mayor edad:** En estas comunicaciones un niño, niña o adolescente se presenta como mayor de edad es decir adulto, pero por su tono de voz y discurso puede presumirse que es menor de edad, el manejo debe darse de la siguiente manera:
 - Siga tratándole como menor de edad, por con siguiente debe tutearlo(a)
 - Señale la conducta, es decir la acción del menor de edad, por ejemplo *“María por tu tono de voz parece tener menos edad”, “Felipe por tu voz me parece que eres un niño”*.
 - Acompañe de inmediato el señalamiento con la mención de la forma como se ayuda u orienta a los niños, niñas o adolescentes y como se ayuda a los adultos y pregunte al menor de edad si es niño o adulto. Por ejemplo *“Leandra en la línea nos encanta hablar con los niños, aprendemos sobre derechos, jugamos, cantamos y protegemos a los niños que necesitan ayuda, con los adultos no podemos hacer eso, con ellos solo hablamos de cosas muy puntuales y no podemos hacer cosas divertidas como con los niños, ¿cuéntame, eres un niño o un adulto?”*
 - De acuerdo con la respuesta del niño, niña o adolescente, puede suceder lo siguiente:
 - Si refiere que es un menor de edad, sígalo tuteando, elogie su respuesta y da continuidad a la estructura de llamada y tipo de llamada que identifique. Por ejemplo *“Jacinto, muchas gracias por contarnos que eres un adulto, hablar con la verdad hace que tengamos mucha confianza, ahora cuéntame cuantos años tienes, ¿de qué lindo sitio de Colombia nos llamas?”*
 - En caso de que ratifique que es un adulto, señale una vez más el tono de voz que le hace inferir que es niño y la ayuda que se da a los menores de edad, por ejemplo *“Simón, a mí me sigue pareciendo que eres un niño por el tono de tu voz, quiero que sepas que en esta línea escuchamos a los niños con mucha atención y alegría, los ayudamos por ejemplo cuando hay cosas en su casa que no están bien ¿eres un niño o un adulto?”*
 - Del punto anterior puede pasar que
 - El niño reconozca que es un menor de edad, así que reconozca su valentía por decir la verdad y de continuidad a la estructura de llamada y tipo de llamada.

Pero en caso de que persista en indicar que es un adulto, se debe continuar tratándolo como niño, niña o adolescente, es decir, tuteándolo y atender la llamada según el motivo de la comunicación. **Registro SIM:** Primero garantice la búsqueda efectiva en el Sistema de Información Misional (SIM), dependiendo del resultado siga las siguientes recomendaciones:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 140 de
179

- No se encuentra ANNACC: No realices creación de ANNACC, ni de IO, solo ingresa la información al aplicativo de registro de llamadas.
- Hay registro ANNACC: Valide con el equipo psicosocial los hallazgos del ANI para confirmar el registro de actuación.
- **Niño, niña o adolescente se presenta como mayor de edad y reporta vulneración de derechos:** En estas comunicaciones un niño, niña o adolescente se presenta como mayor de edad es decir adulto y adicional reporta una vulneración de derechos hacia si mismo u otros niños, niñas o adolescentes, pero por su tono de voz y discurso puede presumirse que es menor de edad, el manejo debe darse de la siguiente manera
 - Siga tratándole como menor de edad, por con siguiente debe tutearlo(a)
 - Señale la conducta, es decir la acción del menor de edad, por ejemplo;

“Melany por tu tono de voz pareces tener menos edad”, “José por tu voz me parece que eres un niño”.

- Si el menor de edad mantiene que es un adulto, continúa hablándole de tu, tratándolo como niño, niña o adolescente y mantenga la atención correspondiente a presunta inobservancia, vulneración o amenaza de derechos.
- Antes de tomar una petición con tramite, escale con el equipo psicosocial con el fin de validar si se ha hecho seguimiento del ANI (teléfono del que el menor de edad llama) y así determinar el registro con tramite.
- Si el niño, niña o adolescente reconoce que es menor de edad, elogie la acción y de continuidad a la atención correspondiente a presunta inobservancia, vulneración o amenaza de derechos.

Registro SIM: Primero garantice la búsqueda efectiva en el Sistema de Información Misional (SIM) y dependiendo del resultado siga las siguientes recomendaciones:

- No se encuentra ANNACC: No realices creación de ANNACC, ni de IO, solo ingresa la información al aplicativo de registro de llamadas.
- Hay registro ANNACC: Valide con el equipo psicosocial los hallazgos del ANI para confirmar el registro de actuación.
- **Niño, niña o adolescente se presenta con mayor edad de la que se percibe que tiene:** En estas comunicaciones un niño, niña o adolescente se presenta con una mayor edad de la que se percibe tiene, esto con base a su tono de voz y relato, el manejo debe darse de la siguiente manera:
 - Señale que identifica que tiene menor edad de la reportada, por ejemplo *“Verónica, ¿tienes menos edad de la que me dices?”, “Federico, tu voz me hace pensar que tienes menos años de los que me dices ¿es así?”*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 141 de
179

- Independiente de la respuesta, continúe la llamada con base a estructura de llamada y tipo de llamada identificada.
- Evite confrontar, por ejemplo, ante el hecho de que un niño de 15 años quiera jugar el rey manda o que una niña de 17 años quiera cantar rondas infantiles. Recuerde cumplir el objetivo que es que el menor de edad tenga una atención de calidad.

Registro SIM: Primero garantice la búsqueda efectiva en el Sistema de Información Misional (SIM) y dependiendo del resultado siga las siguientes recomendaciones:

- No se encuentra ANNACC: Cree el registro con base a tipo de llamada atendida.
- Hay registro ANNACC: Cree la actuación con base a tipo de llamada atendida.
- **Adulto se presenta como menor de edad:** En estas llamadas se identifica que por tono de voz y discurso la persona que llama es mayor de 18 años, en este sentido primero mantenga la calma, no se moleste con el adulto, el manejo que debe desarrollar es el siguiente:
 - Señale de inmediato la conducta, es decir la acción del adulto al presentarse con menos edad. Por ejemplo:

“Lázaro por tu voz parece tener más edad”, “Daniela, por la manera en que me hablas y tu tono de voz me parece de mayor edad a la que me dices”

- Acompañe de inmediato el señalamiento con la mención de la forma como se ayuda y orienta a los niños, niñas o adolescentes, mantenga el desarrollo con la estructura y los tipos de llamada para dar objetivo a la interacción de atención de niños, niñas y adolescentes
- Si mantiene la presunción de que la persona que atendió es adulta, reporte al equipo psicosocial al correo corporativo según especificidades operativas.
- En caso de que el adulto reconozca que es mayor de 18 años, brinde atención con base a protocolos establecidos para adultos.

Registro SIM: Primero garantice la búsqueda efectiva en el Sistema de Información Misional (SIM) y dependiendo del resultado siga las siguientes recomendaciones:

- No se encuentra ANNACC: Cree el registro con base a tipo de llamada atendida.
- Hay registro ANNACC: Cree la actuación con base a tipo de llamada atendida.

NOTA: Los ejemplos no deben ser tomados en literalidad o ser usados como un guion, el objetivo debe ser el mismo, pero el colaborador lo puede adaptar a su estilo de atención.

Anexo 3. Atención para las llamadas de reconocimiento de la línea

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 142 de
179

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 N°3:

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: *“te voy a contar sobre la línea 141, pero que te parece si primero te hago unas preguntas para conocerte 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? / ¿Cómo es el nombre de tu colegio?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 143 de
179

- 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 que 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 colaborador 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 colaborador 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?

Colaborador: *“Luisa, ¿qué cosas crees que pueden poner triste o hacer sentir mal a un niño, niña o adolescente?”* El colaborador 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 violencia la cual debe ser retroalimentada con la intención de indicar uno de los posibles motivos de llamada.

Colaborador: *“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 lo reportado con la vulneración de un derecho, introduciendo el concepto en el discurso.

Colaborador: 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.”*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 144 de
179

Colaborador: 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”*

Colaborador: *“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 respuesta 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 colaborador 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?

Colaborador: 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.*

Colaborador: *“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”*

Colaborador: 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?”*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 145 de
179

- 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”.*
- 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 colaborador 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 que informar lo sucedido o romper la confidencialidad en la información, aclarando que el reporte se puede realizar de manera anónima si así lo prefiere. Por 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 de 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?”

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 146 de
179

“¿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:

Colaborador: *“¿Qué puede pasar cuando alguien dice mentiras?”*

Niño: *“que ya no me vuelven a creer”*

Colaborador: *“exactamente, mira que lo mismo pasa en línea si un niño llamara cambiándose el nombre, no sabríamos con quien estamos hablando realmente”.*

- Se pueden explicar 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 Luisa 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”.*
- A través del juego y estrategias de atención:
- -Se deben utilizar siempre estrategias que aumente el interés y motivación de los niños, niñas y adolescentes para continuar en llamada, una de ellas es a través del juego, cuentos o adivinanzas. Ver Anexo 1. 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:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 147 de
179

- 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.
 - 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 colaborador 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 o transferir al segmento especializado, 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 ayuda en 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. Escenario 2:** 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 de datos sociodemográficos: aunque el motivo de llamada inicial es una broma, el colaborador 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?:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 148 de
179

Adolescente: *“Hola, quieres ser mi novia”*

Colaborador: *“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 colaborador 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”*

Colaborador: *“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 colaborador, 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”*

Colaborador: *“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”.*

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 colaborador 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

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 149 de
179

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, por ejemplo: *“Pepe, estás usando unas palabras que no son adecuadas, aquí en la línea siempre hablamos con respeto”* o *“nos estás hablando con palabras que no son amables, 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?*
- Aplicar estrategias de regulación del comportamiento:

En este punto es importante que brindemos estrategias que le permitan al niño, niña o adolescente detener el comportamiento que dificulta la llamada y se interese por participar de la línea.

-Agenda de actividades: Anticipar el orden de la llamada y las actividades que vas a realizar con el niño, niña o adolescente:

“Que te parece si me dices como te llamas, cuantos años tienes y jugamos algo que sé que te va a encantar”

-Instrucción clara: Brindar asertiva y claramente una instrucción sobre el comportamiento que esperamos del niño, niña y adolescente.

“Que te parece si desde este momento hablamos con palabras amables”

-Normas de comportamiento: Brindar normas que permitan conocer al menor la funcionalidad de usarla, no solamente en la línea sino en otros contextos de su vida.

“Recuerda que es muy importante que siempre hablemos con amabilidad a las otras personas sin usar palabras que puedan hacerlas sentir mal”

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 150 de
179

- Señalar el comportamiento y finalizar: si se continúan presentando verbalizaciones obscenas / groseras se debe señalar la conducta, por ejemplo:

“Aun sigues diciendo palabras inadecuadas y no podemos hablar así...” o “como estas diciendo palabras groseras voy a terminar la llamada”

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.

Para tener en cuenta:

- No lo tome a título personal, se debe tener en cuenta que las verbalizaciones no son para el colaborador 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.
- Puedes brindar límites en llamada que sean positivos que den oportunidades para la regulación del comportamiento, por ejemplo:

“Voy a esperar unos segundos para que dejes de gritar” “me voy a quedar en silencio unos segundos hasta que dejes de decir esas palabras”

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.

¿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 colaborador (niño, niña o adolescente o adulto), se brinde un primer reconocimiento de la línea 141.

¿Cómo?

Primer momento: *“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”*

Segundo momento: *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.*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 151 de
179

Tercer momento: “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) Permitir unos segundos entre momentos para dar la oportunidad de que se comuniquen con comodidad.

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

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.

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

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

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 152 de 179

Anexo 4. 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.

2. 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 inobservancias, amenaza o vulneración de derechos.

2.1. 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”.

2.2. ¿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 colaborador 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 colaborador usar estos elementos no 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:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 153 de
179

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 regañó”, “estaba jugando con mi hermana y como no me quiso prestar su muñeca, le pegué”, “perdí varias materias, pero no sé cómo decirles 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

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 154 de
179

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. es decir, 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 regañó”.*

Colaborador: *“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 colaborador mostrar las posibles alternativas para conseguir una respuesta diferente a la que está realizando actualmente:

Niña: *“estaba jugando con mi hermana y como no me quiso prestar su muñeca, le pegué”*

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

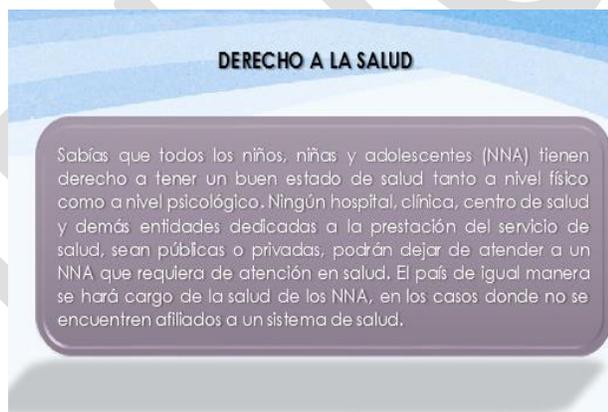
Cualquier copia impresa de este documento se considera como COPIA NO CONTROLADA.

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO</p>	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 155 de 179

Colaborador: *“Si no existiera la posibilidad de pegarle a tu hermana, ¿qué otras formas se te ocurren para negociar o compartir los juguetes con ella?”*

2.2.1. 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 colaborador 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:



- 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 colaborador 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:

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

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



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?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 157 de
179

- ¿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?

2.3. Resumen de la llamada

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

2.4. Finalización de llamada

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

2.5. Apoyo en Tareas

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

- a) Resaltar su interés por cumplir sus compromisos y realizar en primer lugar una pequeña introducción para anticipar los puntos a tratar en la llamada:

“Bueno primero quiero felicitarte por ser tan juicioso y querer hacer tu tarea y agradecerte por llamarnos a pedir ayuda, pero quiero hacerte unas preguntas para saber por qué no has podido realizar tus tareas”.

- b) 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 colaborador 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?*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 158 de
179

c) 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 colaborador 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?

Luego de validar los anteriores aspectos, según las respuestas que brinde el niño, niña o adolescente el colaborador 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 colaborador 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:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 159 de
179

“Javier 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 indicar:

“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 colaborador 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 # 2**, específicamente el escenario 1.
- El colaborador 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 colaborador priorizar la atención en este aspecto.

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 colaborador quien debe plantear el mismo.

3.2. Condiciones generales

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 160 de
179

En este tipo de llamadas luego del cumplimiento del objetivo planteado por el colaborador 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 colaborador 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 colaborador 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 porqué de su llamada. ¿Cómo?: el colaborador 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 colaborador 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 niño, niña o adolescente que se comunica, un primer objetivo del colaborador será actualizar esta información:
- 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 colaborador debe verificar aspectos como la fecha de nacimiento, edad, apellidos, segundo nombre, ciudad y departamento donde vive.
 - Edición de datos: el colaborador revisará datos equivocados en el sistema, para editarlos y actualizarlos en la herramienta.
 - Información adicional: El colaborador 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 colaborador deberá preguntar ¿con quién vives? y ¿Cómo se llaman tus papás?*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 161 de
179

- b) Revisión del historial de llamadas: antes de establecer un objetivo en la llamada el colaborador 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 colaborador 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) Plantear 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: *“Pedro, 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 colaborador 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 colaborador 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 colaborador 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”.

• *“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?, Cuando 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 que se menciona en el anexo # 2.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 162 de
179

- **Empoderamiento en derechos:** El colaborador 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 colaborador 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 1** relacionado con las estrategias para la atención.

NOTA: Puede ocurrir que el niño, niña o adolescente que llama 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 colaborador 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 # 2 de reconocimiento de la línea.

3.5. Finalización de llamada

Luego de dar cumplimiento al motivo de llamada planteado por el colaborador, 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

3.6. Para tener en cuenta:

- En los momentos que el colaborador 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 colaborador ya que no permite lograr una estructura en el manejo de la interacción.

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

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

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO	PT5.RC	22/12/2023
		Versión 3	Página 163 de 179

Anexo 5. Fichero de Preguntas Filtro

Para verificación de este anexo remítase al siguiente link <https://www.icbf.gov.co/misionales/relacion-con-el-ciudadano>

Anexo 6. Afectación emocional y crisis

INTRODUCCIÓN

Dentro de la atención que se brinda desde el centro de contacto algunos reportes vienen acompañados de emociones o estados de crisis que implican un reto en la atención, porque el colaborador se enfrenta a temores normales en la atención sumado a la necesidad de cumplir un acompañamiento de calidad, suministro de información oportuna que permite ayudar a las personas que se comunican.

En este apartado se van a manejar dos escenarios que se presentan en la atención diaria, uno es el reporte acompañado de una emoción y otro el de un estado de crisis que puede comprometer la integridad de quien llama, los que están a su alrededor o simplemente presentar un discurso desbordado que implica un reto adicional en habilidades del colaborador para acompañar y ayudar, cabe aclarar que este último escenario solamente debe ser atendido por agentes en ausencia del equipo especializado psicosocial.

- **Afectación emocional**

Durante las interacciones en donde el niño, niña, adolescente o adulto por el contexto de la situación reportada, manifieste su pretensión acompañada de alguna emoción que pueda llegar a dificultar la comunicación, se debe realizar preguntas y verbalizar expresiones orientadas a validar la emoción identificada, generando un espacio de soporte y apoyo para la persona, estas acciones se deben aplicar como primera medida antes de continuar con la interacción. Es fundamental que el colaborador atienda la emoción del niño, niña, adolescente o adulto, esto quiere decir, que se tenga la capacidad de entender el origen del malestar, escuchar, acompañar para luego si poder comprender el requerimiento a nivel de oferta institucional.

- **ABC de la validación emocional**

El éxito en el acompañamiento de una situación de vulnerabilidad a un niño, niña, adolescente, joven o adulto que se comunica en un estado de afectación emocional, crisis o riesgo, hace parte de reconocer que hay un evento que, aunque el colaborador no entienda, puede ser comprensivo ante las diferentes emociones que se presentan, así que para realizar un adecuado apoyo en interacción ante estos escenarios debe tener en cuenta los siguientes pasos:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 164 de
179

- A. Promover las oportunidades para la expresión emocional:** Lo principal es NO afanarse por tratar de que el niño, niña, adolescente o adulto se calme, es importante dar el espacio para que la persona exprese lo que siente, en ocasiones lo hará con palabras en otras por medio del llanto.

Uno de los elementos fundamentales en este punto es ayudar a la persona a identificar y etiquetar su emoción, muchas veces las personas están superadas por lo que sienten, sin lograr siquiera entenderlo, un ejemplo de ello se podría ver de la siguiente manera:

Adolescente: *Estoy cansada, cansada (llora, se nota agitada, grita) de que mi mamá me quite el celular así, yo estaba haciendo tareas, me lo rapó, porque no me cree, la odio.*

Colaborador: *Entiendo que debes sentirte molesta por lo que pasó, es injusto que te quiten el teléfono y que no crean que hablas con la verdad, estoy aquí contigo, háblame un poco más de cómo te sientes.*

Es claro, como en este ejemplo se logra identificar que hay enojo y sensación de injusticia en el reporte de la adolescente, lo que permite acompañar y facilitar que se restablezca la calma y así identificar lo que pasa actualmente, para poder determinar que ayuda adicional puede requerir la persona que nos llama.

B. Ofrecer ayuda para el manejo de las emociones y la situación:

Dentro de las diversas situaciones o eventos que generan una afectación emocional es la percepción de no contar con los recursos para solucionar las dificultades, por las que está pasando la persona que se comunica e incluso enfrentar el malestar de haber solicitado ayuda en diversas entidades sin obtener, una respuesta esperada, es por lo anterior que el colaborador debe transmitir de una manera real y genuina su intención de apoyo, escucha activa y comprensión.

Ciudadana: *(escucha un tono de voz tembloroso, con un elevado tono de voz) Estoy cansada que el papá del niño haga lo que quiere a su conveniencia yo hago lo que puedo, cedo a lo que él dice para no generar conflicto por que yo solo pienso en mi hijo, pareciera que él no. Como le dije me da mucha rabia necesito saber qué hacer con esto*

Colaborador: *Como mencionaba sé que está molesta, tal vez un poco frustrada, vivir situaciones de este tipo a veces hacen que uno se sienta superado, pero quiero decirle que desde la línea estamos para escucharle, agradecemos su confianza y tenemos toda la disposición de poderle ayudar.*

C. Identificar lo que desencadenó la alteración emocional

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 165 de
179

Desarrollados los pasos anteriores, es el momento de indagar sobre la situación por la que se presenta la alteración emocional (esto puede desencadenar en un registro PQRS u orientación en oferta institucional), en medio del dialogo y el desarrollo de la verificación de hechos, las emociones de la persona que llama pueden aparecer de nuevo, incluso mantenerse, aunque no con la misma intensidad, así que el colaborador debe permitir la expresión emocional y mantener el uso del paso A y B.

Atado a lo anterior es importante tener en cuenta los siguientes aspectos esenciales para un adecuado acompañamiento ante afectaciones emocionales, en la cual enmarca acciones que se deben desarrollar en interacción y otras que por el contrario se tienen que evitar:

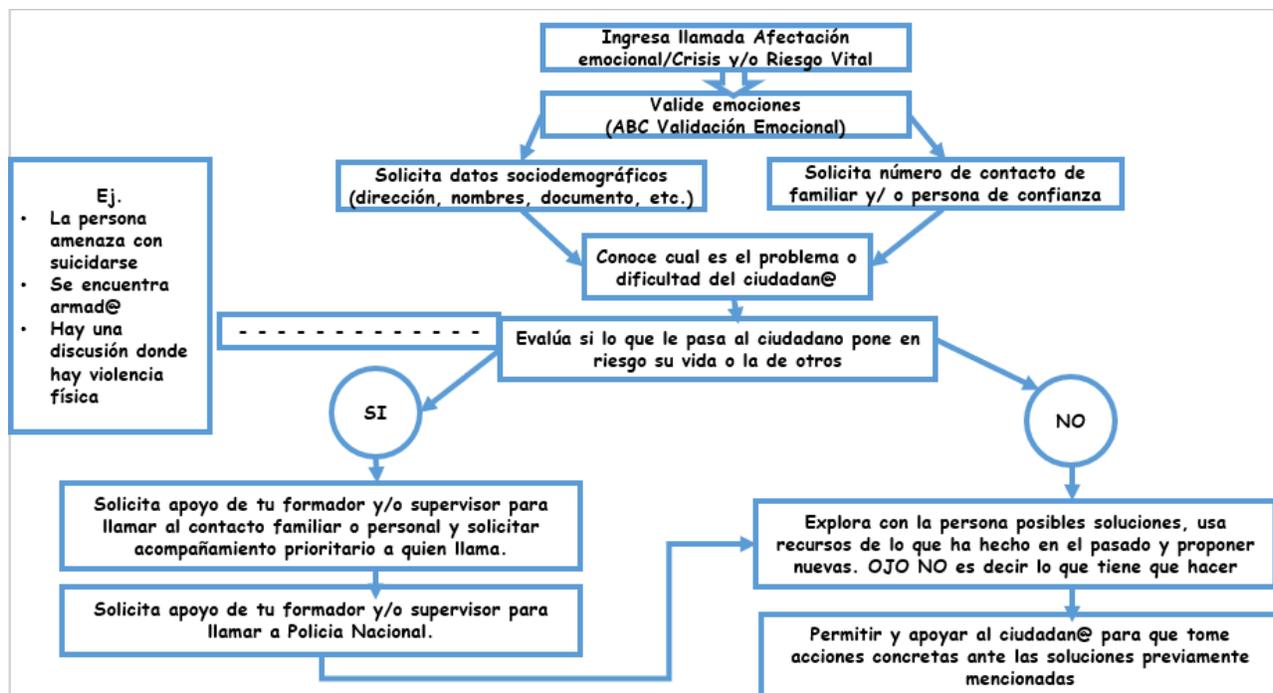
- **Que debe hacer el colaborador en llamadas de este tipo:**
 - Mantener la calma durante la llamada, sabemos que puede estar asustad@ pero al escuchar al peticionario que llamada ya está haciendo mucho.
 - El tono de voz es muy importante, es lo que permite transmitir a la persona que interactúa contigo confianza y tranquilidad.
 - Presentarse, es decir, indicar su nombre, a veces hay que repetir, por el estado de alteración de la persona.
 - Exprese que está ahí para ofrecer ayuda y estará con él o ella el tiempo necesario
 - Preste atención a la persona, en lo que dice, como lo dice, puede brindarle mucha información.
 - Si el peticionario se torna agresivo no lo tome personal, es el malestar emocional hablando.
 - Respete los momentos de llanto o silencio del ciudadan@
 - No sienta que debe solucionar el problema o el malestar de la persona de inmediato, acompañe primero, escuche, permita la expresión.
 - Sea paciente
- **Que NO debe hacer el colaborador en llamada**
 - No trate de hacer bromas buscando la manera de subir el ánimo de la persona
 - Evite los juicios de valor o religiosos
 - No tome partido
 - Evite hablar de sus propias experiencias en situaciones similares a la que le está contando quien nos contacta
 - NO genere compromisos que no pueda cumplir o estén fuera de la competencia del centro de contacto
 - NO tome decisiones por la persona que llama, recuerde es su vida y solo él o ella sabe lo que es mejor para si mismos.
 - Asumir que la persona entiende todo lo que le dice, recuerde está en afectación emocional y/o crisis puede que no sea así.
 - No minimice a la persona o su situación

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

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

- NUNCA le digas a la persona “tranquilícese, cálmese” esto inválida y evita la expresión emocional.

A continuación, encontrará una hoja de ruta de lo que debe realizar en este tipo de comunicaciones:



NOTA: Reporte al equipo psicosocial por medio del correo corporativo designado para que se realice el respectivo seguimiento especializado.

Dentro del flujograma anterior, encuentra un apartado en el cual menciona acciones a desarrollar cuando hay una situación de riesgo para la vida de quien llama u otros seres a su alrededor, a continuación, se brinda preguntas filtro que le ayudarán a contextualizar el nivel de riesgo según el caso que acompañe:

- **Evaluación Conducta suicida (Suicidio y/o autoagresión)**
 - ¿Al momento está considerando atentar contra su vida?
 - ¿Cuenta con algún mecanismo con el cual se pueda hacer daño? (¿es decir un arma, pastillas, cuchilla, veneno, está en un punto donde puede suspenderse?)
 - ¿Se encuentra solo?
 - ¿Ha tratado de hacerse daño de alguna manera en el pasado?
 - ¿tiene alguna autolesión, lesión en el momento?
 - ¿Usted en este momento se encuentra herido?
 - ¿Ha ingerido alguna sustancia?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 167 de
179

- ¿Los pensamientos asociados con la muerte son frecuentes?

La mayor cantidad de respuestas positivas nos dan un indicador de riesgo vital, por lo que con siguiente la movilización de redes de apoyo o rutas de atención son esenciales.

- **Evaluación Situaciones de Riesgo (ej. Violencia Física, alteración por violencia en casa etc.)**

- ¿Al momento se encuentra usted o alguna persona herida? (lesión, hematoma, inconsciente)
- ¿Se encuentra alguien armado o en riesgo? (arma de fuego, elemento cortopunzante)
- ¿La situación de alteración emocional, física es de difícil manejo para ustedes?
- ¿Percibe que su vida o la de alguien a su alrededor está en peligro?

Habrán situaciones en las cuales las comunicaciones que implican una alteración emocional vienen acompañadas de emociones exacerbadas, por ejemplo, la persona grita, llora y esto no le permite comprender lo que dice, en esos escenarios el colaborador puede usar las siguientes estrategias:

- **Respirar de manera adecuada**

Cuando la persona está alterada está en un proceso de hiperventilación, lo que ocasiona una serie de reacciones variadas de gran impacto en la fisiología y la cognición, limitando más aún la sensación de control y seguridad de lo que está pasando, cuando se dirige un ejercicio de respiración ayuda a disminuir la activación fisiológica, por consiguiente, la escucha y el seguimiento de instrucciones y hasta elementos más complejos como la toma de decisiones.

Seguir los siguientes pasos le serán de ayuda al colaborador y al peticionario:

1. Indíquelo al usuario que se ponga en una posición cómoda (sentado o acostado)
2. Ponga una mano sobre el abdomen y otra sobre el pecho (puede poner el teléfono en altavoz, si no es posible que tenga una mano con el teléfono y la otra sobre el abdomen)
3. Tome aire lentamente por la nariz y cuente hasta dos mentalmente, sienta como su abdomen se infla (puede usar analogías ej. como un globo)
4. Ahora exhale el aire lentamente por la boca, mientras lo hace cuente mentalmente hasta cuatro, debe sentir como su abdomen se hunde (puede usar analogías, como cuando al globo le sale el aire)
5. Repita los puntos 3 y 4, en cinco repeticiones o hasta que perciba que la persona se encuentra más tranquila.

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 168 de
179

NOTA: Si es necesario respíre usted también con el peticionario para ayudarlo en el seguimiento de instrucciones.

- **Focalizar la atención de una manera plena**

Brinde las siguientes instrucciones y desarróllelas de manera pausada y tranquila, la idea recuerde es que la persona ponga su atención en específico en la actividad propuesta.

1. Busque un alimento o líquido que sea de su agrado
2. Obsérvelo, ahora descríbame lo que ve
3. Toque el alimento o bebida, no la vaya a consumir solo tóquela y descríbame lo que siente
4. Ahora huela el alimento o bebida, descríbame el olor
5. Descríbame lo que siente, cuáles son sus pensamientos
6. Ahora consuma el alimento, pero no lo pase, manténgalo en su boca, páselo suavemente y descríbame lo que siente

- **Invite a activarse**

Hay que indicar que el cuerpo pasa por cambios a nivel emocional, este es el momento para activarse, pedirle a la persona que desarrolle alguna actividad física con el fin de apaciguar un poco sus pensamientos o la agitación que pueda tener.

1. Solicítele que mantenga el teléfono en su oído
2. Si le es posible movilizarse, indíquele que este de pie en el mismo sitio y empiece a marchar (puede ser un minuto)
3. Posteriormente pídale que trote en el sitio (puede ser un minuto)
4. Posteriormente dígame que pause unos segundos y retome.

A veces puede incluso la persona bailar si lo desea y es de su gusto, recuerde la idea es generar movimiento

NOTA: Tenga presente variables tales como que la persona tenga movilidad, es decir que no se a alguien en silla de ruedas o con lesión de algún tipo, de ser así es mejor no usar esta estrategia o adaptarla, por ejemplo, si está en silla de ruedas hacer ejercicios con los brazos.

- **Dar instrucciones**

Uno de los aspectos importantes para dar manejo en una situación de afectación emocional/ crisis es lograr que la persona siga instrucciones, que escuche, es necesario que, de una manera pausada, se hagan llamados a la persona y brindar instrucciones cortas, por ejemplo:

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 169 de
179

1. Le escucho muy alterad@
2. Por favor escúchame
3. Le pido el favor vayas por un vaso con agua
4. Ahora, da un sorbo pequeño
5. Muy bien
6. Otro más

Otro ejemplo para este tipo de situaciones

1. Le pido que se aleje de la persona que está agresiva
2. Póngase en un sitio seguro
3. Evite seguir gritando y/o discutiendo
4. No trate de forcejear con la persona alterada.

Ejemplo aplicado a situaciones de riesgo

Ingresada llamada Afectación emocional/Crisis y/o Riesgo Vital	<p>Colaborador: <i>Bienvenido a la Línea 141 del ICBF, hablas con Federico Amaya recuerda que el tratamiento de tus datos personales....(el guion se interrumpe por que un adulto llora en línea y grita)</i></p> <p>Peticionario: <i>Me dijeron que allá ayudan a la gente, yo me quiero morir y tengo una cuchilla aquí con la que me estoy cortando (la persona llora)</i></p>
Valide emociones (ABC Validación Emocional) PASO A Y B Acompañado de la validación de datos sociodemográficos	<p>Colaborador: <i>Soy Federico y estaré aquí para escucharlo, sé que lo que debe estar sintiendo es doloroso para usted, así que conversemos un poco, estaré con usted el tiempo que sea necesario, es muy valioso que me permita ayudarlo.</i></p> <p>Peticionario: <i>(Llora, gimotea) Usted es la primera persona que me trata con amabilidad, para la mamá de mis hijos soy una m#erd3, hace lo que quiere porque ella está en Cali y yo en Bogotá, por eso es mejor morirme.</i></p> <p>Colaborador: <i>No me alcanzo a imaginar lo que se siente una situación así, quiero conocer un poco más de lo que pasa, entiendo que esto es algo que le afecta señor, disculpe es que me gustaría llamarle por su nombre si no le molesta, como le dije yo soy Felipe ¿Cuál es su nombre?</i></p> <p>Peticionario: <i>Felipe, me llamo Augusto Becerra (sigue llorando)</i></p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 170 de
179

Para este punto ya se cuenta con información sociodemográfica fundamental, la cual parte de preguntas y otra del reporte del peticionario, saber que viven en Bogotá, su nombre y que hay una situación de riesgo asociada a conducta suicida derivada de un conflicto con la madre de sus hijos. Los primeros minutos de la llamada dan una gran cantidad de información vital para la evaluación del riesgo de esta situación.

(ABC Validación Emocional)
Evaluación de riesgo y solicitud de número de red de apoyo

Colaborador: Señor Becerra, gracias por brindarme su nombre, sé que es complicado a veces sentirse poco valorado, irrespetado, y que esto lo ha llevado a querer lastimarse, me decía al inicio de la llamada que usted tenía una cuchilla y se está lastimando, podría pedirle que mientras hablamos pueda botar la cuchilla, por favor.

Peticionario: Es que usted no entiende, lo que duele que la madre de los hijos de uno se aproveche por que tiene la custodia de los niños, les hable a ellos mal de uno, que su propio hijo por el que usted da la vida le diga que no lo quiere, yo doy la vida por mis hijos Felipe.

Colaborador: Tiene usted razón Señor Becerra, tal vez no podría entenderlo como usted, porque es el padre, pero si logro comprender la impotencia que siente en este momento, el dolor que incluso lo impulso a lastimarse, para nosotros en la línea es importante su bienestar, por eso le pido que pueda decirme si está herido y pedirle que aleje la cuchilla de usted para seguir hablando, porque hay cosas que estoy identificando en las que claramente le podemos ayudar, no solo a usted si no a sus hijos también

Peticionario: Gracias por preocuparse, no me corté mucho, solo unos rayones, pero ya puse la cuchilla en la gaveta, yo estoy bien, solo que tengo un dolor que no puedo describir y me siento como un pendejo llorando como una mujer, por eso es mejor morirme antes de ser débil.

Colaborador: Nos tranquiliza desde la línea que no esté usted herido, valoro mucho que usted se anime a expresar lo que siente con nosotros, créame que el dolor es válido y no por ser hombre debe cohibirse de expresarlo o sentirse débil, es bueno hacerlo, hablarlo, lo hace ahora con nosotros, ¿hay alguien más con quien hable o este con usted en este momento?

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 171 de
179

	<p>Peticionario: <i>Hablo con mi primo Nicolas, él salió para una fiesta, no quiero molestarlo con estas cosas, él sabe lo que me duele esto</i></p> <p>Colaborador: <i>Entiendo, es muy valioso que tenga alguien en su vida que le ayude, creo que al igual que nosotros</i></p> <p>Peticionario: <i>Si, tal vez si</i></p>
<p><i>En este punto, se mantiene el ABC de la validación emocional, los cuales son pasos transversales en toda la llamada, adicional se ha hecho una evaluación de riesgo en la cual, si bien no hay heridas, hay ideas de muerte, pero se cuentan con datos valiosos como saber que está en Bogotá y hay un primo que es red de apoyo. Adicional hay una identificación de violencia psicológica en medio de la cual podemos orientar y ayudar. Los procesos de apoyo en alteraciones emocionales son el desarrollo de pasos mencionados en el flujograma de manera simultánea y transversal.</i></p>	
<p>(ABC Validación Emocional)</p> <p>Solicitud de número de red de apoyo</p> <p>Evaluación de lo que le pasa al peticionario pone en riesgo su vida o la de otros</p> <p>Solicita apoyo de tu formador y/o supervisor para llamar al contacto familiar o personal y solicitar acompañamiento prioritario a quien llama.</p>	<p>Colaborador: <i>Señor Becerra, se que le e mencionado esto mucho, pero para nosotros es vital ayudarlo, así que quiero decirle dos cosas que he notado:</i></p> <p><i>Una, que hay una situación en la cual le podemos ayudar desde el instituto, en referencia a lo que nos dice que la madre de sus hijos le dice cosas de usted a los niños para ponerlos en su contra ¿No se si entendí bien esto?</i></p> <p>Peticionario: <i>Si, es así, ella solo les dice cosas feas de mi desde que nos separamos hace dos años, casi ni me los deja ver ni hablar con ellos. (llora) yo quiero ser un buen papá, pero no sé qué hacer.</i></p> <p>Colaborador: <i>Señor Becerra, ante eso que me confirma yo le voy a explicar cómo le podemos ayudar. Pero recuerda que le dije que había visto dos cosas, pues la segunda es que usted tiene pensamientos de lastimarse y es un buen momento para no estar solo, me refiero a algo físico no por teléfono, no sé si usted gusta y llamamos a su primo para que él le pueda acompañar, usted me decía que él sabe su situación.</i></p> <p>Peticionario: <i>¿En serio me puede ayudar? Con lo de mis hijos</i></p> <p>Colaborador: <i>Vamos a hablar de ello en un momento, yo le voy a hacer varias preguntas, para ello, pero antes nos gustaría que no esté solo, si no se siente cómodo con llamar a su primo, podemos pedir apoyo de funcionarios de policía nacional, la función es de</i></p>

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 172 de
179

verificar que usted está bien, no es nada que le haga sentir temor, solo queremos su bienestar.

Peticionario: *No quiero policías, no quiero molestar a nadie*

Colaborador: *No es molestia, solo queremos ayudar y si su primo es de confianza como entendí le ayudará o no se si prefiere que llamemos a alguien más de confianza.*

Peticionario: *Esta bien, mire el número es 312XXXXXXXXX*

Colaborador: *Mientras seguimos hablando voy a pedir a un compañero que nos ayude con la comunicación con su primo. (alternó brinde está información al supervisor/formador para establecer comunicación con la red de apoyo y que está haga presencia, con el fin de disminuir cualquier riesgo)*

Colaborador: *Agradezco su confianza, ahora quiero que vaya por un vaso con agua, yo lo espero en línea. Listo, ahora tome un sorbo y vamos a seguir conversando, es magnífico que nos permita ayudarlo, le voy a pedir unos datos bueno.*

Peticionario: *Esta bien Felipe, gracias solo quiero a mis niños (sigue llorando)*

Colaborador: *Con toda la información que usted me ha brindado voy a registrar su solicitud, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicare el número de radicado ¿está de acuerdo?*

Peticionario: *Si, si, lo que sea para ayudar a mis hijos y compartir con ellos, que sepan que no soy malo.*

Colaborador: *Le voy a pedir varios datos, que tiene la intención de garantizar los derechos de sus hijos, parte de esos derechos es a compartir con la figura paterna, es decir usted, sumado a tener un ambiente amoroso que favorezca su desarrollo*

(para este punto la llamada puede continuar con base al protocolo establecido y registro PQRS que se requiera)

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 173 de
179

Con base a una atención orientada a validar emociones, entender el relato, identificar los posibles riesgos, permite regular a la persona y brindarle la ayuda que espera de la línea. No hay una llamada igual a otra, por esta razón generar un paso a paso es un poco complejo, pero el tener elementos claros que se deben abordar, ayudan a que el colaborador tenga más calma en la medida de lo posible y poder ayudar de la mejor manera a la persona que se comunica.

PÚBLICA

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 174 de
179

Anexo 7. Atención para las llamadas de presunta inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos

INTRODUCCIÓN

Cuando se evidencie en una interacción con niños, niñas o adolescentes una presunta vulneración o amenaza de derechos, sea porque es el motivo de comunicación o porque se identifique en el transcurso de la llamada, es deber del agente realizar una adecuada sensibilización sobre la situación que se presenta, explicar de qué manera la línea puede ayudarlo y qué va a pasar en el proceso de restablecimiento de derechos. Sin embargo, es importante reconocer que la explicación de esto puede generar en el niño, niña o adolescente diferentes emociones o percepciones que el agente debe anticipar para saber la forma correcta de manejarlo con el fin de que se reconozca a la línea 141 y el ICBF como espacios seguros.

IDENTIFICACION DE PRESUNTA INOBSERVANCIA, AMENAZA Y/O VULNERACIÓN DE DERECHOS

Independientemente de los dos posibles escenarios que se presentan en este tipo de llamada (Explícito e implícito) se esperan de los colaboradores algunas habilidades de atención que les facilitará el proceso de explicación de lo que pasará luego de la identificación de la vulneración y les permitirá a los niños niñas y adolescentes comprender el tipo de ayuda que recibirán de la línea 141 y el ICBF.

Escenario Explícito: niño, niña o adolescente que se comunica con la intención de informar una situación de vulneración por la que está pasando en su casa.

- **Motivo:** “quiero contar que mis papás me pegan” “llamo para que me ayuden porque mi mamá me sacó de la casa”, “quiero saber cómo me pueden ayudar para vivir con mi abuela porque mi papá es abusivo conmigo”, etc.

1. ¿Qué se debe hacer?:

- Resaltar el reporte del niño, niña o adolescente: *“Para nosotros es muy importante lo que dices”, “quiero decirte que eres muy valiente por contarnos esto”, “Te agradecemos mucho por llamarnos, sabemos que no debe ser fácil contar esto, “Gracias por contarnos esto, queremos ayudarte”*
- Parafrasear la información: en este punto debemos explicar la situación que nos comenta con nuestras palabras para saber que estamos comprendiendo con claridad el motivo de su comunicación o el origen de su inconformidad, por ejemplo: *“entiendo que quieres vivir con tu abuela porque te sientes incomoda viviendo con tu papá”, “me dices que tu mamá te trata mal y eso te hace sentir enojada, cuéntame un poco más sobre eso...”*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 175 de
179

- Empoderar en derechos: Se debe sensibilizar al menor sobre lo que está sucediendo, indicándole que es sujeto de derechos, esta explicación debe estar adaptada al ciclo vital y contexto sociocultural, por ejemplo: *“quiero que sepas que esto que te dicen tus papás no está bien, todos los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados con respeto y tus papás deben tener otras alternativas para enseñarte”*
 - Realizar preguntas clave: Estas preguntas están orientadas a conocer frecuencia e intensidad de la situación de vulneración, adicional identificar la ubicación exacta del menor para realizar un registro con trámite:
 - ¿Qué palabras usa tu mamá cuando te regaña?
 - ¿Con que frecuencia te golpean tus papás?
 - ¿Sabes la dirección de tu casa? / ¿Cómo es el nombre de tu colegio? ¿en qué grado estas?
- Nota: Evaluar conforme a las preguntas filtro y a lo reportado por el niño, niña y adolescente, el correcto registro en SIM y/o el aplicativo del Centro de Contacto.

- Evitar preguntas que puedan ser revictimizantes o que justifiquen la vulneración, por ejemplo, No preguntar:
 - ¿Por qué te pego tu papá?
 - ¿Con que te pegaron?
- Indicar alcances y acciones de la línea: teniendo en cuenta que el motivo de llamada es solicitar ayuda, se le debe dejar claro los alcances de la ayuda que ofrecemos desde la línea y la manera como el ICBF va a intervenir,

“Pepe, como sabes esta línea esta para escuchar y ayudar a todos los niños, niñas y adolescentes del país, es importante que sepas que con esto que me cuentas podemos pedir ayuda a nuestros amigos del ICBF para que vayan y te ayuden a evitar que lo que me cuentas siga pasando, para eso debo hacer una carta en donde vamos a contar lo que me dijiste y se la enviaremos a ellos...”

- Posteriormente el colaborador deberá explicar de manera más detallada que significa hacer esa carta y solicitar autorización del uso de sus datos:

“...Para esto quiero preguntarte si quieres que hagamos esta carta con tus datos o sin tus datos, te explico, si lo hacemos con tus datos las personas que las lean van a saber que fuiste tú quien nos contó, pero si lo hacemos sin tus datos quedará como sí cualquier otra persona lo hubiese informado, por ejemplo: “se comunica ciudadano comentando la situación del niño(a)...” ¿Cómo quieres que hagamos esta carta?...”

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 176 de
179

- Anticipar alteración emocional: En ocasiones el niño, niña o adolescente puede mostrar temor, tristeza, confusión o incertidumbre al contarle que sucederá, para esto es importante que hagamos un claro énfasis en la protección de derechos y en la prioridad de su bienestar.

Niño: “me da miedo que hagas esa carta”

Agente: “A veces contar estas cosas que nos están sucediendo pueden causar miedo o incertidumbre, te invitamos a respirar, comprender que esas emociones son parte de este gran reto que tienes tu y tú familia, el miedo nos hace evitar, la tristeza nos hace encerrarnos, aquí estaremos para apoyarte, sin embargo, quiero que sepas que esto lo hacemos para ayudarte en lo que nos estas contando y que tus derechos siempre se cumplan.”

NOTA: Si la alteración emocional escala puedes hacer uso del ABC de validación emocional que se encuentra en el **Anexo No. 6** y solicitar apoyo del equipo psicosocial del centro de contacto.

- Explicar el proceso de restablecimiento de derechos: Dado que la situación es desconocida para el menor es importante que en caso de dudas se pueda explicar con claridad que va a pasar luego del registro.

Niño: “Pero ¿qué va a pasar luego de que envíes la carta?”

Agente: “qué bueno que lo preguntas, unos amigos del ICBF van a ir a ver que está sucediendo y van a tomar decisiones sobre cómo ayudarte”

2. Para tener en cuenta:

- Aunque se priorice la validación y registro de la vulneración de derechos no quiere decir que no se pueda usar una estrategia de atención que motive al menor a que continúe en la llamada y sirva de recurso para identificar datos.
Tener en cuenta las respuesta que brinda el niño, niña y adolescente para identificar el tipo de registro de petición en el SIM y/o aplicativo del Centro de Contacto.

Agente: “Pepe, quiero invitarte a que juguemos que eres tu propio super héroe, ¿te gustaría?”

Niño: Siiiiii

Agente: ¡Listo! ¿Cómo te gustaría que fuera tu super traje?

Niño: Azul y rojo

Agente: ¡Genial! Ahora tienes una misión, debes buscar en tu casa el recibo de servicios...

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 177 de
179

- En caso de que no sea posible obtener la ubicación del menor de edad: El colaborador debe informar sobre las acciones que puede tomar para que se dé cumplimiento al derecho vulnerado, incentivar al registro, mencionar las formas de autoprotección que puede llevar a cabo el niño, niña o adolescente y las instituciones, rutas o redes de apoyo que pueden facilitar factores de protección para él o ella.

Niño: “No se me la dirección y no estoy estudiando”

Agente: “quiero que sepas que nosotros queremos ayudarte dado que lo que me cuentas no es correcto y mereces que te traten con amor y respeto, para esto debemos conocer la dirección donde vives o el colegio donde estudias, por eso te voy a dejar una misión, cuando encuentres o sepas tu dirección puedes volver a llamarnos para que hagamos esa carta que te conté, o puedes elegir una persona de tu confianza que sepa lo que estas pasando para que nos llame y nos indique donde vives; quizás te dé miedo, te asustes o pienses qué es normal que lastimen a los niños y niñas, pero sabes es una de nuestras grandes misiones enseñarle a la comunidad a protegerte a ti y todos los niños, niñas y adolescentes”.

Escenario implícito: niño, niña o adolescente que se comunica para jugar o conocer la línea o saludar, pero en el transcurso de la llamada se identifica una situación de derechos con la intención de informar una situación de vulneración por la que está pasando en su casa.

- **Motivo:** “quiero saludarlos”, “los llame porque estoy aburrída”, “quiero jugar el tema de la semana”

1. ¿Qué se debe hacer?:

- Tener en cuenta que la validación de la vulneración de derechos y el registro se prioriza ante cualquier otro objetivo que inicialmente haya propuesto el menor
- Señalar que se identificó algo relevante que cambiará el curso de la conversación, para que no exista un cambio brusco o directo: *“hasta este momento te he contado el tema de la semana, algo que dijiste me llamó la atención, quiero detenerme, hablar de ello y luego tendremos el momento para retomarlo”*
- Resaltar el reporte del niño, niña o adolescente: *“mira que con eso que me cuentas debo decirte algo muy importante, porque no está bien que te dejen sola...”*
- Parafrasear la información: en este punto debemos explicar la situación que nos comenta con nuestras palabras para saber que estamos comprendiendo con claridad el motivo de su comunicación o el origen de su inconformidad, por ejemplo: *“me decías que estabas aburrída porque te dejan sola y entiendo que esto sucede todas las tardes porque después del colegio esperas a que llegue tu mamá...”*

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 178 de
179

- Empoderar en derechos: Se debe sensibilizar al menor sobre lo que está sucediendo, indicándole que es sujeto de derechos y mostrando nuestro interés por ayudar, esta explicación debe estar adaptada al ciclo vital y contexto sociocultural, por ejemplo: *“quiero que sepas que esto que te dicen tus papás no está bien, todos los niños, niñas y adolescentes deben ser tratados con respeto y tus papás deben tener otras alternativas para enseñarte”*
- Realizar preguntas clave: Estas preguntas están orientadas a conocer frecuencia e intensidad de la situación de vulneración, adicional identificar la ubicación exacta del menor para realizar un registro con trámite.
- ¿Qué palabras usa tu mamá cuando te regaña?
- ¿Con que frecuencia te golpean tus papás?
- ¿cada cuánto te dejan solo/a?
- ¿Sabes la dirección de tu casa? / ¿Cómo es el nombre de tu colegio? ¿en qué grado estas?
- Evitar preguntas que puedan ser revictimizantes o que justifiquen la vulneración:
 - ¿Por qué te pego tu papá?
 - ¿Con que te pegaron?
- Indicar alcances y acciones de la línea: teniendo en cuenta que el motivo de llamada es solicitar ayuda, se le debe dejar claro los alcances de la ayuda que ofrecemos desde la línea y la manera como el ICBF va a intervenir,

“Pepe, como sabes esta línea esta para escuchar y ayudar a todos los niños, niñas y adolescentes del país, es importante que sepas que con esto que me cuentas podemos pedir ayuda a nuestros amigos del ICBF para que vayan y te ayuden a evitar que lo que me cuentas siga pasando, para eso debo hacer una carta en donde vamos a contar lo que me dijiste y se la enviaremos a ellos...”

- Posteriormente el colaborador deberá explicar de manera más detallada que significa hacer esa carta y solicitar autorización del uso de sus datos:

“Para esto quiero preguntarte si quieres que hagamos esta carta con tus datos o sin tus datos, te explico, si lo hacemos con tus datos las personas que las lean van a saber que fuiste tu quien nos contó, pero si lo hacemos sin tus datos quedara como si cualquier otra persona lo hubiese informado, ¿Cómo quieres que hagamos esta carta?...”

- Anticipar alteración emocional: En ocasiones el niño, niña o adolescente puede mostrar temor, tristeza, confusión o incertidumbre al contarle que sucederá, para esto es importante que hagamos un claro énfasis en la protección de derechos y en la prioridad de su bienestar.

Niño: “me da miedo que hagas esa carta”

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

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



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO
PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO

PT5.RC

22/12/2023

Versión 3

Página 179 de
179

Agente: “A veces contar estas cosas que nos están sucediendo pueden causar miedo o incertidumbre, sin embargo, quiero que sepas que esto lo hacemos para ayudarte en lo que nos estas contando y que tus derechos siempre se cumplan.”

NOTA: Si la alteración emocional escala puedes hacer uso del ABC de validación emocional que se encuentra en el Anexo No. 6 y solicitar apoyo del equipo psicosocial del centro de contacto.

- Explicar el proceso de restablecimiento de derechos: Dado que la situación es desconocida para el menor es importante que en caso de dudas se pueda explicar con claridad que va a pasar luego del registro.

Niño: “Pero ¿qué va a pasar luego de que envíes la carta?”

Agente: “qué bueno que lo preguntas, unos amigos del ICBF van a ir a ver que está sucediendo y van a tomar decisiones sobre cómo ayudarte.”

3. Para tener en cuenta:

- Aunque se priorice la validación y registro de la vulneración de derechos no quiere decir que no se pueda usar una estrategia de atención que motive al menor a que continúe en la llamada y sirva de recurso para identificar datos.

Agente: “Pepe, quiero invitarte a que juguemos que eres tu propio super héroe, ¿te gustaría?”

Niño: Siiiiii

Agente: ¡Listo! ¿Cómo te gustaría que fuera tu super traje?”

Niño: Azul y rojo

Agente: ¡Genial! Ahora tienes una misión, debes buscar en tu casa el recibo de servicios...”

- En caso de que no sea posible obtener la ubicación del menor: El colaborador debe informar al menor sobre las acciones que puede tomar para que se dé cumplimiento al derecho vulnerado, incentivar al registro, mencionar las formas de autoprotección que puede llevar a cabo el niño, niña o adolescente y las instituciones, rutas o redes de apoyo que pueden facilitar factores de protección para él o ella.

Niño: “No se me la dirección y no estoy estudiando”

Agente: “quiero que sepas que nosotros queremos ayudarte dado que lo que me cuentas no es correcto y mereces que te traten con amor y respeto, para esto debemos conocer la dirección donde vives o el colegio donde estudias, por eso te voy a dejar una misión, cuando encuentres o sepas tu dirección puedes volver a llamarnos para que hagamos esa carta que te conté, o puedes elegir una persona de tu confianza que sepa lo que estas pasando para que nos llame y nos indique donde vives”

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

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