



PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO

PT6.RC

01/11/2024

PROTOCOLO DE ATENCIÓN
CANAL VIRTUAL

Versión 2

Página 1 de 45

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL ICBF

2024

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 2 de 45

Tabla de contenido

1. OBJETIVO:	4
2. ALCANCE:	4
3. DEFINICIONES.....	4
4. DESARROLLO.....	5
4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN VIRTUAL DEL ICBF	5
4.2. CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO.....	7
4.2.1. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO	7
4.2.1.1. Correo Electrónico Atención al Ciudadano <i>atencionalciudadano@icbf.gov.co</i> ..7	
4.2.1.2. Correo electrónico Respuestas PQRS <i>RespuestasPQRS@icbf.gov.co</i>9	
4.2.1.3. Correo electrónico Búsqueda de orígenes <i>busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co</i>	10
4.2.1.4. Correo electrónico Publicaciones Web <i>publicacionesweb@icbf.gov.co</i>11	
4.2.1.5. Correo electrónico Anticorrupción <i>anticorrupcion@icbf.gov.co</i>	11
4.2.1.6. Correo electrónico Atención Violencia Sexual <i>violenciasexual@icbf.gov.co</i>12	
4.2.1.7. Correo electrónico institucional	15
4.3. FORMULARIO WEB PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 17	
4.4. CANAL DE ATENCIÓN REDES SOCIALES	18
4.4.1. PARAMETROS PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE REDES SOCIALES DEL ICBF.....	18
4.5. CANAL DE ATENCIÓN DE WHATSAPP	20
4.5.1.PARÁMETROS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE WHATSAPP	20
4.6. CANAL DE ATENCIÓN CHAT	26
4.6.1.PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CHAT	26
4.7. CANAL DE ATENCIÓN VIDEOLLAMADA	34
4.7.1.PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS VIDEO LLAMADA	34
4.8. CLIC TO CALL- LLAMADA EN LINEA.....	37

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 3 de 45

4.8.1.	PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS LLAMADA EN LINEA – CLIC TO CALL	37
4.9.	ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES.....	38
4.9.1.	Correo Electrónico- Formulario WEB PQRS- Redes sociales	38
4.9.2.	WhatsApp	39
4.9.3.	Chat y video llamada.....	39
4.9.4.	Autorización de tratamiento de datos personales	39
4.10.	PETICIONES ALLEGADAS POR CANALES VIRTUALES CON DIRECCIÓN DE UBICACIÓN EN ZONAS RURALES O DE DIFÍCIL ACCESO	39
4.11.	MANEJO DE SOLICITUDES IRRESPECTUOSAS	40
4.12.	MATERIAL MULTIMEDIA CON CONTENIDO SEXUAL O CON ALGÚN OTRO TIPO DE VIOLENCIA EN CONTRA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	40
4.12.1.	No se realiza envío de material con contenido sexual u otro tipo de violencia en contextos virtuales o entornos digitales	41
4.12.2.	Sin previo aviso, el peticionario realiza envío de material con contenido sexual u otro tipo de violencias en contextos virtuales o entornos digitales	41
4.12.3.	Tipo de material multimedia.....	42
4.13.	RECOMENDACIONES FINALES.....	43
5.	ANEXOS	44
6.	DOCUMENTOS DE REFERENCIA:.....	44
7.	RELACIÓN DE FORMATOS:.....	45
8.	CONTROL DE CAMBIOS:	45

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 4 de 45

1. OBJETIVO:

Brindar herramientas orientadoras para el manejo de las interacciones de los peticionarios adultos, niños, niñas y adolescentes que se comunican al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a través de los canales virtuales, estableciendo parámetros que permitan la estandarización del servicio y atención con calidad, calidez y oportunidad.

2. ALCANCE:

Inicia con la interacción del peticionario a través de los diferentes servicios de los canales virtuales atendidos por el centro de contacto y finaliza con la respuesta al mismo. Aplica para: chat, video llamada, formulario web de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, correo electrónico, WhatsApp, Click to Call y redes sociales del ICBF, este último en apoyo a la Oficina Asesora de Comunicaciones.

3. DEFINICIONES

- **CEC-472:** Aplicativo de Correo electrónico Certificado para el envío de respuestas y remisiones.
- **DSyA:** Dirección de Servicios y Atención del ICBF.
- **NNA:** Niño, Niña y Adolescente
- **ORFEO:** Es un sistema de Gestión Documental y de procesos, permite incorporar la gestión de los documentos a los procesos del Instituto Colombiano del bienestar familiar, la Guía de implementación del aplicativo se puede consultar en: Guía para radicación de documentos de entradas, internas y salidas en Orfeo durante periodos de emergencias <https://orfeo.icbf.gov.co/>
- **Redes Sociales:** Herramienta mediante la cual se genera la interacción con los peticionarios (Facebook, Instagram y X)
- **SIM:** Sistema de Información Misional: Herramienta mediante la cual se genera el registro, clasificación y consulta de los diferentes tipos de petición realizadas por los peticionarios o Niños, Niñas o Adolescentes al ICBF.
- **SNBF:** Sistema Nacional de Bienestar Familiar
- **SPA:** Consumo de Sustancias Psicoactivas

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 5 de 45

4. DESARROLLO

4.1. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN VIRTUAL DEL ICBF

Chat

Es un servicio de comunicación instantánea al cual se accede desde una red de internet pública o privada, a través del portal web www.icbf.gov.co, en este canal pueden ubicar seis (6) salas de atención categorizadas conforme el tipo de solicitud del peticionario, tales como, información general, asesoría en derecho de familia, violencia sexual, inobservancia, amenaza y/o vulneración de los derechos de los niños, niñas y/o adolescentes, reporte actos de corrupción y quejas, reclamos y/o sugerencias.

Adicional a las salas de atención, se cuenta con 3 salas especializadas de transferencia las cuales son, Asistencia y Asesoría a la Familia, Violencia Sexual y Atención en Crisis, salas que permiten brindar orientaciones precisas, por parte de profesionales especializados, de acuerdo con la necesidad del peticionario.

Videollamada

Es un servicio de comunicación simultánea de audio y vídeo, que permite generar contacto con el peticionario. Se accede desde una red de internet pública o privada, a través del portal web www.icbf.gov.co, Este servicio permite la atención a las personas con discapacidad auditiva, con el apoyo de profesionales capacitados en Lengua de Señas Colombiana, del Centro de Contacto. A través de este servicio, se brinda información y orientación inmediata sobre la oferta de programas, servicios y trámites del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se remiten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reportes por amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes.

Formulario Web de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

Es un servicio habilitado a través del portal Web www.icbf.gov.co, las 24 horas, los 365 días del año, para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con la oferta institucional, o la prestación de los servicios. Este formulario cuenta con diferentes campos con solicitud de información que deben ser diligenciados por los peticionarios.

Correo electrónico

Este servicio se presta a través de la cuenta atencionalciudadano@icbf.gov.co, administrada por la Dirección de Servicios y Atención a través del Centro de Contacto, desde la cual se presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y casos por inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes.

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 6 de 45

Teniendo en cuenta la política de operación 3.13 del Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF P 66.SA, la cual establece: Los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF del nivel nacional que correspondan a una comunicación de entrada o PQRS, deben ser enviados a los buzones de correspondencia para que sean radicados y gestionados por el sistema ORFEO.

El registro en ORFEO-ICBF, es completamente necesario con el fin de velar por la transparencia en la actuación administrativa en razón del seguimiento y control al trámite de la respuesta dada al peticionario (Art. 5° – Acuerdo 060 del 30 de octubre de 2001).

Las respuestas a los Derechos de Petición, que sean competencia de las áreas de la sede de la Dirección General, y que se deban remitir a través de correo electrónico, se enviarán a través de la cuenta **RespuestasPQRS@icbf.gov.co**, administrada por la Dirección de Servicios y Atención. Así mismo, cada una de las direcciones regionales y centros zonales, deberán articular con la Dirección de Información y Tecnología, la creación de un correo electrónico oficial, para remisión de respuestas a Derechos de Petición, con el objetivo de que queden atados al sistema de correo certificado de la empresa de correspondencia del ICBF.

- a. por la cuenta **anticorrupcion@icbf.gov.co**, se presentan denuncias de presuntos actos de corrupción.
- b. por el correo **busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co**, las solicitudes relacionadas con documentos, información, o búsqueda de familia, después de haberse adelantado un proceso de adopción.
- c. por el correo **violenciasexual@icbf.gov.co** se tramitan reportes asociados a Violencia Sexual, remitidos por entidades del SNBF y la Subdirección de Restablecimiento de Derechos.
- d. por el correo **publicacionesweb@icbf.gov.co** se administra la publicación de respuestas en la página WEB.

Aplicación de WhatsApp

Este servicio permite la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y casos de inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes, mediante el servicio de mensajería que ofrece la aplicación de WhatsApp para teléfonos móviles, permite a los peticionarios la atención a través de la aplicación de mensajería al número de WhatsApp designado para tal fin. Este canal de comunicación ofrece una experiencia más rápida, conveniente y accesible para los peticionarios, niños, niñas y adolescentes, lo que puede mejorar el servicio y la satisfacción de quien se comunica.

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 7 de 45

A través de este canal no se presta atención a niños, niñas y/o adolescentes, exceptuando los escenarios en los que se comuniquen reportando una situación de inobservancia, amenaza y/o vulneración de sus derechos.

Redes Sociales

Es un servicio que se brinda a través de las cuentas oficiales en redes sociales del ICBF, como son, Facebook Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, X @ICBFColombia e Instagram icbfcolumbiaoficial; estas cuentas son manejadas por profesionales delegados de la Oficina Asesora de Comunicaciones, quienes al recibir una petición que cumpla con los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015 y en la Guía de Gestión Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias G1.RC aprobada mediante resolución 3962 de 2016, proceden con la gestión descrita en este documento.

Click To Call

Es un servicio de llamada en línea que se presta a través de la página web www.lcbf.gov.co mediante un dispositivo con acceso a internet. A través de este canal, se brinda información y orientación inmediata sobre la oferta de programas, servicios y trámites del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar y se presentan peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reportes y / o solicitudes por amenaza y/o vulneración de derechos de niños, niñas o adolescentes. <https://www.icbf.gov.co/>

4.2. CANAL DE ATENCIÓN CORREO ELECTRÓNICO

4.2.1. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CORREO ELECTRÓNICO

A continuación, se describen los aspectos para tener en cuenta en la atención a través de estos servicios:

4.2.1.1. Correo Electrónico Atención al Ciudadano atencionalciudadano@icbf.gov.co

a. Gestión y administración de la asignación de correos

La Dirección de Servicios y Atención, a través del centro de contacto, estableció una ruta diseñada para la administración, manejo y gestión de los correos electrónicos que son allegados por la ciudadanía. Esta ruta define a un colaborador quien se encarga de asignar

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO	PT6.RC	01/11/2024
	PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	Versión 2	Página 8 de 45

cada comunicación para su trámite correspondiente, a través de esta ruta se logra un control para garantizar la respuesta efectiva y eficaz de los requerimientos.

El colaborador designado para la asignación es el responsable de la administración y confidencialidad de la información, garantizando la gestión oportuna del total de las solicitudes allegadas a través de este medio.

Existe información que es allegada a la cuenta en mención que requiere una gestión adicional al registro en la herramienta SIM. A continuación, se mencionan los escenarios:

Escenario	Trámite o Gestión
Acción de tutela, popular o de grupo	Reenviar al correo <u>Notificaciones.judiciales@icbf.gov.co</u> En el evento que no se encuentre copiada el correo electrónico de puede reenviar al correo Notificaciones Judiciales <u>Notificaciones.Judiciales@icbf.gov.co</u> En el escenario en el que se encuentre copiado no se deberá enviara nuevamente la solicitud al correo electrónico.
Solicitudes que son competencia de correo de Notificaciones Judiciales	En el evento que no se encuentre copiada el correo electrónico de puede reenviar al correo Notificaciones Judiciales <u>Notificaciones.Judiciales@icbf.gov.co</u> En el escenario en el que se encuentre copiado no se deberá enviara nuevamente la solicitud al correo electrónico.
Solicitudes que son Trámite Interno de acuerdo a lo estipulado a la Guía PQRS vigente.	4.8.2.2 Peticiones que no deben ser registradas en la herramienta tecnológica dispuesta por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar como petición con trámite. 4.1.2.13 Comunicaciones internas y externas que no están enmarcadas en la Ley 1755 de 2015 De acuerdo con lo mencionado en la Guía PQRS V8, cuando se reciban comunicaciones internas o externas, que no estén enmarcadas como un derecho de petición, o que obedezcan al cumplimiento de gestiones administrativas o netamente contractuales, que no deban ser registradas en la herramienta tecnológica SIM como petición con trámite, se registrará por el tipo de petición Información y Orientación con el fin de dejar la trazabilidad en la herramienta tecnológica. Se deberá remitir a la oficina de correspondencia para que se realice su radicación a través del sistema ORFEO, quienes realizaran la asignación al competente bajo la normatividad aplicable para cada caso. En caso tal que la remisión de este tipo de solicitudes sea hecha desde el sistema ORFEO, se devolverá para la asignación al profesional competente de conocer y realizar la gestión que aplique. Para más información remitirse a la Guía PQRS.

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 9 de 45

SPAM y cuarentena	Estos correos no se tramitan en SIM conforme al as indicaciones dadas por la Dirección de servicios y Atención.
Solicitudes que son Trámites Especiales	Tener en cuenta las directrices dadas en la Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias G1.RC vigente, además la Circular 003 del 8 de septiembre de 2023 y las actualizaciones realizadas desde la Dirección de Servicios y Atención.
Solicitudes asociadas a Búsqueda de Orígenes	Enviar al correo busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co

b. Gestión de la respuesta inicial al peticionario

Una vez se cuente con el trámite y registro en la herramienta SIM de la solicitud, el agente del centro de contacto deberá realizar envío de la respuesta inicial al peticionario siguiendo las orientaciones dadas por la Dirección de Servicios y Atención con relación al uso de guías de registro y respuestas tipo. No obstante, en los escenarios en los que, por el tipo de requerimiento del peticionario, sea necesario complementar información u orientación, esta se podrá realizar siempre y cuando respete la estructura general del formato establecido previamente por la Dirección de Servicios y Atención.

Luego de personalizar la guía de registro de acuerdo con la solicitud, deberá ser enviada por medio del aplicativo de 4-72, para lo cual cada colaborador cuenta con usuario y contraseña. Se hace uso de este aplicativo ya que es el correo certificado aprobado por ICBF.

En caso de identificarse con posterioridad a la remisión de la respuesta inicial, que el área competente informada es otra, se le deberá dar alcance al peticionario, con el fin de actualizarle la información únicamente para los tipos de petición SRD o RAVD.

NOTA: el tiempo de respuesta de cada solicitud allegada mediante las diferentes cuentas de correo electrónico, estará sujeto a las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios para el centro de contacto.

4.2.1.2. Correo electrónico Respuestas PQRS RespuestasPQRS@icbf.gov.co

Este correo es administrado por colaboradores del Centro de Contacto de la Dirección de Servicios y Atención, y a través de este, se remiten las respuestas a las peticiones recibidas a través de cualquier canal de atención electrónico, así como las remitidas por las áreas de la sede de la dirección general que requieran enviar por este medio, el oficio de respuesta al peticionario, debidamente radicado y suscrito por el competente, cuya solicitud deberá

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 10 de 45

ser enviada al correo del coordinador del canal escrito del centro de contacto ubicado en la Sede de la Dirección General del ICBF. En este último caso deberá enviarse copia oculta al colaborador que solicitó la remisión.

Debe tenerse en cuenta que las respuestas remitidas a través de este correo electrónico se envían teniendo en cuenta que el medio de ingreso fue el mismo canal de comunicación, o cualquier otro canal en el que el peticionario haya autorizado la remisión a su dirección electrónica.

Así mismo, las respuestas radicadas que se envíen por este correo electrónico, no será necesario remitirlas a través del servicio de correspondencia física.

Excepcionalmente, en aquellos casos, en los que, por la prioridad del trámite, se requiera utilizar el medio más eficaz para poner en conocimiento una respuesta al peticionario, se enviará la respuesta por este correo electrónico y en físico, aun cuando no se cuente con autorización de remisión electrónica.

4.2.1.3. Correo electrónico Búsqueda de orígenes busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co

Este correo es administrado por colaboradores del Centro de Contacto ubicados en la Dirección de Servicios y Atención, y a través de esta cuenta se gestionan únicamente las solicitudes relacionadas con búsqueda de orígenes; en caso de recibir un requerimiento diferente a este, el agente deberá reenviarlo al correo atencionalciudadano@icbf.gov.co para su respectivo trámite.

Aunado a lo anterior, el agente encargado de revisar este correo deberá garantizar la lectura, análisis, registro y tipificación en la herramienta tecnológica SIM de cada situación expuesta por el peticionario, niño, niña y/o adolescente, fundamentado en la ruta de atención, recepción y remisiones de solicitudes de búsqueda de orígenes estructurada por la Dirección de Servicios y Atención, en articulación con la Subdirección de Adopciones.

Para los escenarios en los que el requerimiento sea allegado en idioma inglés, el agente deberá remitir el correo al agente bilingüe del centro de contacto para que se realice la traducción y luego proceder con su trámite y gestión. Ahora bien, si la solicitud está en un idioma diferente a este y al español, será pertinente escalarlo con el supervisor del contrato del centro de contacto ubicado en la Sede de la Dirección General del ICBF, quien se encargará de brindar la instrucción a seguir.

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 11 de 45

Posteriormente, deberá proceder con la remisión de la petición en la herramienta SIM, al área a la que le compete brindar la respuesta de fondo de la petición. En caso de presentar inquietudes respecto a este procedimiento, deberá consultarlo con el líder de procesos del Centro de Contacto y con la Subdirección de Adopciones.

Gestión de la respuesta inicial al peticionario de Búsqueda de orígenes

El agente deberá elaborar la respuesta inicial al peticionario siguiendo las orientaciones dadas por la Dirección de Servicios y Atención con relación al uso de guiones de registro y respuestas tipo y enviarla a la cuenta de correo entregada por el peticionario desde la cuenta de correo **busquedaorigenesadoptados@icbf.gov.co**; en caso de presentarse alguna falla técnica con esta cuenta de correo y solo con aprobación del profesional a cargo de la supervisión de los colaboradores del centro de contacto ubicado en la Sede de Dirección General de ICBF, la respuesta inicial al peticionario podrá ser enviada a través de la cuenta **atencionalciudadano@icbf.gov.co**.

Se aclara que la respuesta inicial enviada mediante correo electrónico también debe quedar registrada en el campo de respuesta inicial al peticionario de la herramienta SIM, tal como se refiere en el punto 5.1 de este documento.

Nota: Tener en cuenta que el proceso de respuesta va acorde al medio de correo certificado 4-72, señalado en el numeral 5.1.1.2.

4.2.1.4. Correo electrónico Publicaciones Web publicacionesweb@icbf.gov.co

Esta cuenta de correo electrónico es administrada por colaboradores del Centro de Contacto ubicados en la Dirección de Servicios y Atención, y a través de esta se gestiona la publicación en la página web del ICBF, las respuestas a peticiones anónimas o devueltas por correspondencia por diferentes causas, que estén suscritas por el Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional, profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal o servidor público competente.

4.2.1.5. Correo electrónico Anticorrupción anticorrupcion@icbf.gov.co

Esta cuenta de correo electrónico es administrada por un profesional en derecho del Centro de Contacto, y a través de esta se reciben casos de presuntos actos de corrupción, razón

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 12 de 45

por la que el análisis, lectura, revisión, gestión y trámite deberá contemplar los parámetros establecidos y socializados entre la Dirección de Servicios y Atención y la Oficina Asesora Jurídica en el marco de la Ley 1474 de 2011 y parámetro del proceso de anticorrupción vigente.

Los casos serán recibidos desde cuentas de correo de directivos, colaboradores del ICBF a nivel regional y zonal, centro de contacto, peticionarios y a través de los diferentes canales de atención.

Una vez concluido el análisis del caso, el profesional deberá remitir respuesta confirmando el registro por parte de la Línea Anticorrupción y en caso de que no proceda de igual forma deberá brindar respuesta indicándole al profesional del ICBF o Centro de Contacto que no es competencia de la línea de Anticorrupción, por lo cual deberá realizar el registro correspondiente. En el evento en que sea remitido por el peticionario y no sea competencia de la línea se remitirá al correo del atencionalciudadano@icbf.gov.co.

Es importante tener en cuenta que toda la gestión y el procedimiento para la atención a través de esta cuenta de correo electrónico, se debe realizar conforme a lo establecido en la “Guía para el Trámite de Denuncias de la Línea Anticorrupción en el Nivel Nacional, Regional y Zonal”, el “Procedimiento para la Atención de Presuntos Actos de Corrupción”, y las directrices dadas por la Dirección de Servicios y Atención.

Las inquietudes que se puedan presentar sobre el trámite y reporte de un presunto acto de corrupción y que no se encuentren contempladas en los documentos entregados para la gestión, deberán ser consultados con el profesional de la Dirección de Servicios y Atención designado para tal fin.

4.2.1.6. Correo electrónico Atención Violencia Sexual
violenciasexual@icbf.gov.co

Gestión de los reportes

La cuenta de correo electrónico **violenciasexual@icbf.gov.co** es administrada por el segmento de Violencia Sexual del centro de contacto; a través de esta, se reciben y tramitan reportes asociados a Violencia Sexual, los cuales son remitidos por entidades del SNBF y la Subdirección de Restablecimiento de Derechos. Por otro lado, se recibe la solicitud de

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 13 de 45

asesoría de registro, trámite y/u orientación de los casos que son reportados a través de los diferentes canales de atención del centro de contacto.

En el siguiente cuadro se presenta el trámite a adelantar según el remitente:

Remitente	Solicitud	Gestión	Agente General	Agente Especializado
Entidad del Sistema Nacional de Bienestar Familiar	Reporte de casos relacionados con Violencia Sexual	Registro en la herramienta SIM por parte del colaborador. Proyección y envío de respuesta inicial.	Realiza el registro en SIM con base en la situación de violencia sexual reportada.	Se realiza la gestión de registro en SIM cuando la información ingresa directamente por el correo electrónico atencionviolenciasexual@icbf.gov.co y corresponde a una situación de violencia sexual se procede con el respectivo registro en el aplicativo
Subdirección de Restablecimiento de Derechos	Reporte de casos relacionados con Violencia Sexual	Registro en la herramienta SIM. Proyección y envío de respuesta inicial al área, siguiendo las instrucciones brindadas por el profesional.	No aplica gestión y se remite al segmento de violencia sexual	Se realiza mediante la articulación de casos que son remitidos por la subdirección de restablecimiento de derechos la Dirección de Servicios y Atención, u otras misionales del ICBF, el agente realiza el registro en SIM con base en la situación.
Correo electrónico atencionalciudadano@icbf.gov.co	Reporte de casos relacionados con Violencia Sexual	Respuesta que contenga el tipo y motivo a registrar en SIM cuando se confirme que es un caso que debe ingresar por los motivos de violencia sexual. De no ser así, deberá informar la negativa del registro por Violencia sexual y la razón de ello	Realiza la gestión de registro en SIM con base en la validación previa del segmento de violencia sexual	Devolución de llamada cuando se requiere ampliar aclarar hechos de violencia sexual y solo hay datos de contacto telefónico de NNA, familiar o presunto agresor.
Peticionario, niño, niña o adolescente, padre, madre custodio/a o cercanos con el NNA afectado.	Reporte de casos relacionados con Violencia Sexual u otro tipo de violencias	Registro en herramienta SIM. Proyección y envío de respuesta inicial.	Realiza la gestión de registro en SIM y envía el correo electrónico atencionviolenciasexual@icbf.gov.co	Se hará devolución de llamada para los peticionarios que requieren orientación especializada por parte del segmento de violencia sexual.
Colaboradores centro de contacto (agentes de	-Orientación sobre el correcto registro en la herramienta SIM de los casos	Se deberá brindar respuesta al remitente con copia al líder del segmento de Violencia	Seguir instrucción del segmento de violencia sexual	El profesional realizara devolución de llamada de los correos enviados de acuerdo con el tipo 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

PT6.RC

01/11/2024

PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL

Versión 2

Página 14 de 45

Remitente	Solicitud	Gestión	Agente General	Agente Especializado
canales de atención, segmento de aseguramiento o a la calidad, supervisores, área de monitoreo, formación y líderes de proceso)	<p>relacionados con Violencia Sexual</p> <p>-Desde el área de apoyo, se realiza la confirmación del correcto registro realizado en la herramienta SIM tramitado por colaboradores de los canales de atención.</p> <p>-Solicitud de apoyo en la información y orientación a brindar cuando se trate de temas que son competencia de este segmento, algunos ejemplos son: orientación a reporte de casos de violencia sexual ya sea en niños, niñas, adolescentes o adultos, derechos sexuales y reproductivos, ruta de atención a víctimas de violencia sexual, primeros auxilios psicológicos debido a una situación de violencia sexual, actuaciones del ICBF ante una situación de violencia sexual reportada, entre otros.</p>	<p>Sexual y demás remitentes que se considere pertinente.</p> <p>La asesoría y orientación deberá ser clara, coherente y completa, para ello, deberá contemplar: registros en la herramienta SIM, peticionario que solicita la información, acciones a ejecutar y recomendaciones del caso según corresponda</p>		<p>peticionario que requieren orientación especializada por parte del segmento de violencia sexual. (NNA víctima, Familiares cercanos a la víctima, presunto agresor u ofensor).</p>
Nota: para lo anterior, se hará uso de los documentos orientadores sobre atención de casos de Violencia Sexual, entre ellos, el Lineamiento técnico para la atención a niños, niñas y adolescentes, con derechos amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual LM18.P y protocolo de atención telefónico vigente				

Es posible que los remitentes mencionados, exceptuando los colaboradores del centro de contacto, envíen la información tanto al correo de violencia sexual como a la cuenta de atencionalciudadano@icbf.gov.co de manera simultánea. Ante lo anterior, se deberá tener presente que los reportes de casos relacionados únicamente 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.

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 15 de 45

estarán a cargo de este segmento y desde allí se deberá garantizar el registro, trámite, proyección y envío de respuesta inicial al peticionario, de esta manera los colaboradores que tienen la administración de la cuenta atencionalciudadano@icbf.gov.co no asignarán, reenviarán o gestionarán el correo, enviándolo a Violencia Sexual.

Ahora bien, cuando en un mismo correo se reporten situaciones relacionadas con Violencia Sexual y otros tipos de violencia que no correspondan al mismo caso (diferentes afectados), el segmento de Violencia Sexual estará a cargo de garantizar el registro, trámite y proyección de respuesta inicial al peticionario para los casos relacionados con Violencia Sexual; frente a los demás, hará el reenvío al correo de atencionalciudadano@icbf.gov.co para el trámite correspondiente, remitiéndolo a los agentes encargados de asignar la gestión de la cuenta de correo mencionada y adjuntando la respuesta proyectada de tal manera que el agente encargado de gestionar los demás casos unifique la información y realice el envío de una sola respuesta inicial al peticionario.

4.2.1.7. Correo electrónico institucional

Los correos electrónicos que ingresen a las cuentas de los servidores públicos o colaboradores del ICBF del nivel nacional, Regional o Zonal que correspondan a una comunicación de entrada o PQRS, deben ser enviados a los buzones de correspondencia para que sean radicados y gestionados por el sistema de gestión documental ORFEO de la siguiente manera:

Sede de la Dirección General, enviar las peticiones al correo correspondencia.SedeNacional@icbf.gov.co

Regional y Centro Zonal, solicitud de radicación al área de correspondencia del respectivo nivel de atención, indicando la dependencia destinataria.

Lo anterior, conforme a lo señalado en la Guía de Gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF 4.5.4.1 Parámetros para la Atención del Canal Virtual y la política de operación 3.13 del Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF P 66.SA.

Recomendaciones generales

- El colaborador es responsable del uso de sus cuentas de ICBF, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder a ellas.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Es importante seguir el protocolo establecido por el ICBF con relación al uso de plantillas autorizadas y firmas institucionales.

 BIENESTAR FAMILIAR	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 16 de 45

- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesaria la manipulación o conservación de una copia en papel

Desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”. Si se trata de una petición ya identificada en el Sistema de Información Misional, cite el número de registro SIM.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje se debe verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia de este necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en tercera persona.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el peticionario o compañero de trabajo de forma clara y precisa.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

Finalización del servicio

- El colaborador deberá asegurarse de que la firma institucional se encuentra actualizada con la rotulación de la información y aparezcan todos los datos necesarios para que el

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 17 de 45

petionario o compañero de trabajo lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma establecidas por el ICBF.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
- Cuando se trate de una comunicación dirigida a un petionario, no olvidar citar el número de registro SIM con el que se identificó la petición original, con el fin de que el petionario pueda hacerle seguimiento.
- En ese mismo contexto, mencione los canales de atención con los cuales cuenta el petionario para estar en contacto con el ICBF, en caso de requerirlo en el futuro.

4.3. FORMULARIO WEB PARA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Gestión de la Respuesta inicial al petionario del Portal Web por el centro de contacto

Una vez se cuente con el trámite y registro en la herramienta SIM de la solicitud, el agente deberá realizar envío de la respuesta inicial al petionario siguiendo las orientaciones dadas por la Dirección de Servicios y Atención con relación al uso de plantillas y respuestas tipo establecidas por la Dirección de Servicios y Atención. No obstante, en los escenarios en los que, por el tipo de requerimiento del petionario, sea necesario complementar información u orientación, esta se podrá realizar siempre y cuando respete la estructura general del formato establecido previamente por la Dirección de Servicios y Atención.

Luego de personalizar la guía de registro de acuerdo con la solicitud, deberá ser enviada por medio del aplicativo de 4-72, para lo cual cada colaborador cuenta con usuario y contraseña. Se hace uso de este aplicativo ya que es el correo certificado aprobado por ICBF. Es de aclarar que la respuesta enviada debe relacionarse en el campo de la respuesta inicial del registro de la herramienta SIM.

En caso de identificarse con posterioridad a la remisión de la respuesta inicial, que el área competente informada es otra, se le deberá dar alcance al petionario, con el fin de actualizarle la información.

NOTA: el tiempo de respuesta de cada solicitud allegada mediante Portal Web, estará sujeto a las condiciones establecidas en el Acuerdo Marco de Precios para el 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.

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 18 de 45

4.4. CANAL DE ATENCIÓN REDES SOCIALES

4.4.1. PARAMETROS PARA LA ATENCIÓN A TRAVÉS DEL SERVICIO DE REDES SOCIALES DEL ICBF

El Instituto Colombiano de Bienestar Familiar a través de la Oficina Asesora de Comunicaciones dispone de las redes sociales Facebook, Instagram y X; desde la Dirección de Servicios y Atención se brinda respuesta a los mensajes internos que se reciben por medio de estas redes sociales. Así mismo se registran en la herramienta SIM aquellas conversaciones en las cuales se emitió algún tipo de orientación frente a los servicios que presta el ICBF y/o se detectaron hechos de amenaza o vulneración de derechos hacia niños, niñas y adolescentes.

Información y orientación

En la Dirección de Servicios y Atención se determinan previamente los temas considerados como frecuentes y aplicables a orientaciones inmediatas, teniendo en cuenta tres aspectos, uno, el volumen de requerimientos por tema, dos, la frecuencia con la que se solicita cierta información por los peticionarios y tres, que el acceso a la información se logre encontrar en la página Web del ICBF. Dichos temas deben ser compartidos a los profesionales asignados por la Oficina Asesora de Comunicaciones para la administración de las redes sociales oficiales del ICBF. Estas redes sociales son atendidas y manejadas dentro de su contenido por la Oficina Asesora de Comunicaciones, por otro lado, es un profesional autorizado del Centro de Contacto quien atiende los mensajes directos que se envían a las mismas.

Información y orientación – gestión de apoyo a la Oficina Asesora de Comunicaciones

Desde la Oficina Asesora de Comunicaciones se deberá tener claridad sobre los escenarios planteados por la Dirección de Servicios y Atención, conforme a lo establecido en acuerdos previos entre las dependencias.

Comunicaciones externas (comentarios a las publicaciones en las redes sociales) – Responsable Oficina Asesora de Comunicaciones.

Existen requerimientos que pueden ser respondidos de forma inmediata por parte de los profesionales de la Oficina Asesora de Comunicaciones sin que requiera una respuesta inicial por parte de la Dirección de Servicios y Atención, como por ejemplo comentarios de la ciudadanía a las publicaciones en las redes sociales de ICBF. Para estos casos deben

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 19 de 45

seguirse las orientaciones dadas por la Dirección de Servicios y Atención con relación al uso de guías de registro y respuestas tipo, con las cuales se busca estandarizar y agilizar la comunicación entre la entidad y el peticionario.

En los casos en que se requiera registrar peticiones con trámite, la Oficina Asesora de Comunicaciones remite la información al correo electrónico con la imagen de la interacción y la transcripción de la misma, para que se adelante el trámite correspondiente por parte del colaborador autorizado, con copia al supervisor del centro de contacto, para que este pueda adelantar el registro en la herramienta tecnológica SIM de acuerdo con los parámetros de la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias vigente. Ejemplo cuando en una publicación oficial en la red social Facebook de ICBF, solicita información sobre el pago a madres comunitarias.

Comunicaciones internas (Mensajes que llegan al chat interno de cada una de las redes sociales de ICBF) – Responsable: apoyo del Centro de Contacto de la DSyA.

El colaborador de la DSyA autorizado por la OAC realiza el ingreso al chat interno de cada una de las redes sociales de ICBF como son, Facebook Instituto Colombiano de Bienestar Familiar ICBF, X @ICBFColombia e Instagram icbfcolumbiaoficial, hace lectura de las peticiones y registro en la herramienta tecnológica SIM, y gestión conforme a lo señalado en la Guía de PQRS.

El tiempo de respuesta al ciudadano para este escenario será de acuerdo a los términos que señala la ley 1755 de 2015. Sin embargo, cuando se identifique un caso al cual se debe dar prioridad, tal como, suicidio, primeros auxilios psicológicos, vulneración de derechos que está ocurriendo en el momento y en general, toda situación que ponga en riesgo la vida de un adulto, niño, niña o adolescente, se articula de manera inmediata el caso con los segmentos especializados del Centro de Contacto quienes apoyaran la situación.

A continuación, se relacionan los guiones específicos para ser utilizados únicamente, por los profesionales a cargo del manejo de las solicitudes allegadas por redes sociales:

Guiones para redes sociales de ICBF

ETAPA	GUIÓN
Saludo Adultos	Buenas tardes, señor (a) (nombre de la persona), gracias por contactarnos, recuerde que sus datos personales serán tratados bajo las políticas de tratamiento de datos

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 20 de 45

	<p>personales del ICBF, la cual puede consultar en la página web www.icbf.gov.co ¿En qué le puedo servir?</p> <p>Recuerde que, si desea reportar un caso de vulneración en contra de un Niño, Niña o Adolescente, debe abstenerse por este medio, de intercambiar, divulgar, transmitir y/o exhibir material de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años, de acuerdo con lo mencionado en el Artículo 24 de la Ley 1336 de 2009. Este tipo de información debe ser enviada directamente al correo Dijin.cecip-jef@policia.gov.co por ser la autoridad competente</p>
Saludo NNA	<p>Hola (nombre del N,N,A), gracias por contactarnos, recuerda que tus datos personales serán tratados bajo las políticas de tratamiento de datos personales del ICBF, la cual puedes consultar en la página web www.icbf.gov.co ¿En qué te puedo servir?</p>
Tratamiento de Datos Personales	<p>Señor (a) (nombre de la persona) con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado.</p> <p>Señor petionario con la información que suministra, procederé a registrar su solicitud, sin datos personales y al final le indicaré el número de radicado de su petición.</p>

4.5. CANAL DE ATENCIÓN DE WHATSAPP

4.5.1. PARÁMETROS DE ATENCIÓN A TRAVÉS DE LA APLICACIÓN DE WHATSAPP

Es importante tener en cuenta los diferentes escenarios que se presentan mediante WhatsApp dado el uso frecuente de este medio por parte de la ciudadanía. Es así como se han determinado unos rangos de tiempo de atención cuando el petionario después de iniciar una interacción no da respuesta a las preguntas requeridas para completarla.

Le informamos que nuestro horario de atención del canal WhatsApp de acuerdo con el horario establecido en la página web www.icbf.gov.co en este momento no podemos atender su mensaje, le invitamos a contactarnos de nuevo dentro del horario señalado y así poder atender su solicitud, esperamos su mensaje.

Ante una situación de emergencia, le invitamos a comunicarse a través de la Línea 141 desde cualquier teléfono celular, fijo, local o nacional, sin agregar ningún indicativo. ¡Simplemente marcando 141 las 24 horas del día los siete días de la semana!”

Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: <https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf>. También podrá solicitar Orientación, y/o

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 21 de 45

presentar quejas, reclamos o sugerencias a través del Chat ICBF, Llamada en Línea, Videollamada, Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 y correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co de acuerdo con el horario establecido en la página web www.icbf.gov.co

El registro en la herramienta tecnológica SIM se realizará con la información obtenida durante la interacción en los horarios anteriormente descritos, teniendo en cuenta este protocolo, la G1.RC Guía de Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, el PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico, los pretornos, memorandos emitidos por las áreas y regionales del ICBF, los lineamientos institucionales, las rutas de atención, la normatividad vigente y demás documentos o indicaciones brindadas al centro de contacto

Ahora bien, si no se obtiene respuesta por parte del peticionario, pero la información brindada cumple con los parámetros para el registro de la petición con trámite, deberá proceder con el registro en la herramienta, informar el número de radicado y enviar el guion de despedida.

Por otro lado, se deben tener en cuenta los siguientes escenarios para iniciar la interacción y solicitar datos del peticionario:

Escenario	Respuesta de Inicio	Solicitud de datos
Al ingresar la interacción el peticionario ha escrito su pretensión o consulta e informa su nombre	Señor (a) <u>xxxxx</u> Bienvenido al servicio de WhatsApp del ICBF, habla con <u>xxx</u> (nombre y apellido), en este momento me encuentro realizando lectura a su consulta, por favor permítame un momento en línea.	Señor (a) <u>xxxx</u> agradezco que, para efectos del registro de su Solicitud/Consulta, por favor me confirme los siguientes datos: Nombre completo. Número de identificación. Fecha de nacimiento. Dirección de residencia (Departamento, ciudad o municipio). Teléfono de contacto. Correo electrónico Señor (a) <u>xxxx</u> , con la información que me suministra, procederé a registrar su Solicitud/Consulta, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado, ¿está de acuerdo? Si la respuesta es asertiva se procederá a realizar las siguientes preguntas: Muchas gracias por la información, por favor me confirma ¿Ha sido víctima del conflicto armado?, ¿pertenece o perteneció algún grupo étnico?

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 22 de 45

		(raizal, Room, afrocolombiano, gitano, indígena) ¿presenta condición de desplazamiento? ¿Presenta algún tipo de Discapacidad, cuál? (Estas preguntas no se realizan cuando sea un anexo)
<i>Al ingresar la interacción el peticionario ha escrito su pretensión o consulta, pero NO brinda su nombre</i>	<p>Bienvenido al servicio de WhatsApp del ICBF, habla con xxxx (nombre y apellido) en este momento me encuentro realizando lectura a su consulta por favor permítame un momento en línea.</p> <p>El agente deberá preguntar ¿Con quién tengo el gusto de hablar?</p>	Señor (a), Con la información que suministrará, procederé a registrar su solicitud y/o consulta con sus datos personales y al final le confirmaré el número de radicado, ¿está de acuerdo?
<i>Al ingresar la interacción el peticionario ha escrito su pretensión o consulta, pero refiere que se registre sin sus datos personales</i>	<p>Señor (a), Bienvenido al servicio de WhatsApp del ICBF, habla con xxx (nombre y apellido), en este momento me encuentro realizando lectura a su consulta, por favor permítame un momento en línea.</p>	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 un número de radicado. ¿Está de acuerdo?
<i>Solo manifiesta el motivo de su comunicación</i>	<p>El agente deberá preguntar ¿Con quién tengo el gusto de hablar? y de acuerdo con lo manifestado por parte de quien se comunica seguir la indicación de los escenarios nombrados anteriormente.</p>	

En el escenario de que la persona continúe enviando audios usaremos:

Recuerde que al ser un canal virtual en el cual se genera atención de forma escrita, le agradecemos que no envíe mensajes de audio; para que podamos resolver su solicitud de manera ágil y lo antes posible.

Comunicaciones no serias

Estimado ciudadano, gracias por comunicarse con nosotros; recuerde que este canal ha sido habilitado para reportar casos de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, o para solicitar orientación frente a los trámites y servicios que presta el ICBF. Si requiere información sobre nuestra oferta institucional o presentar una sugerencia, queja o reclamo lo podrá realizar a través de la línea gratuita 01-8000-91- 8080 o en la página web www.icbf.gov.co. Si desea reportar algún caso sobre inobservancia, amenaza y/o vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la línea 141 o por cualquiera de nuestros canales 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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 23 de 45

Nota: Para el servicio de WhatsApp, no se brindará ningún tipo de respuesta para los escenarios en los que se reciban mensajes considerados como cadenas, oraciones, videos o mensajes virales que no están relacionados con la misionalidad del ICBF.

Estructura para enviar la finalización de la interacción efectiva a través de WhatsApp

Tener presente que debemos enviar cada párrafo por separado. Adicionalmente debemos cerrar la interacción con cada uno de los pasos que se describen a continuación:		
1er Paso	Día	Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo un excelente día.
	Tarde	Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo una excelente tarde.
Guion de cierre	<p>Señor (a) xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que lo/la atendió XXXX. Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf. También podrá solicitar Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 3202391685 (incluir horarios establecido en la página de ICBF), Llamada en Línea y Videollamada, (incluir horarios establecido en la página de ICBF),, así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 (incluir horarios establecido en la página de ICBF), y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.</p> <p>Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados 🙌</p> <p>Nota: Los horarios de atención se ajusta conforme a la disponibilidad del canal de atención.</p>	

Guiones para el canal de atención WhatsApp

ETAPA	MEDIO DE INTERACCIÓN	GUIÓN
Saludo	WhatsApp	<p>👋 Bienvenido al servicio de WhatsApp de ICBF 🏠, habla con xxxxx, recuerde que, si desea reportar un caso de vulneración en contra de un Niño, Niña o Adolescente, debe abstenerse por este medio, de intercambiar, divulgar, transmitir y/o exhibir material de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años, de acuerdo con lo mencionado en el Artículo 24 de la Ley 1336 de 2009. Este tipo de información debe ser enviada directamente al correo Dijin.cecip-jef@policia.gov.co por ser la autoridad competente.</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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 24 de 45

		<p>Le recordamos que sus datos personales serán tratados conforme a la política de tratamiento de datos personales del ICBF la cual puede consultar en la página web www.icbf.gov.co</p> <p>Es importante que tenga en cuenta que se comunica a través de un canal virtual en el cual se genera atención de forma escrita, razón por la cual es importante que NO envíe su consulta a través de audios.</p> <p>También queremos recordarle que desde el ICBF hemos dispuesto la Línea 141, para que se comunique gratuitamente desde su celular o teléfono fijo.</p> <p>¿Cuénteme en qué le puedo servir?</p>
--	--	--

Confirmación de registro de datos

<p><i>De acuerdo con la información que nos suministre el peticionario, pueden existir dos escenarios:</i></p>	
<p>Escenario 1 (peticionario nos confirma sus datos)</p>	<p>Con la información que suministrará, procederé a registrar su solicitud y/o consulta con sus datos personales y al final le confirmaré el número de radicado, ¿está de acuerdo?</p> <p>Es importante que me confirme si está de acuerdo con que la información que sea registrada en el sistema quede con sus datos personales.</p> <p>¿Me confirma si está de acuerdo con que la información que vaya a ser registrada en el sistema quede con sus datos personales?</p> <p>(Cuando es un anexo/consulta u observación) Con la información que suministra, procederé a registrar su solicitud con sus datos personales, ¿está de acuerdo?</p> <p>Con la información que suministra, procederé a registrar su solicitud con los datos de la entidad y al final le indicaré el número de radicado de su petición. ¿está de acuerdo?</p>

Verificación de redacción

<p>Este guion se emplea para mostrar al peticionario la redacción que quedará registrada en el sistema de información misional (SIM)</p>
<p>A continuación, le indicaré la forma en que será ingresada su solicitud, por favor me confirma si está de acuerdo o si desea que agreguemos o modifiquemos algo en la redacción.</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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 25 de 45

Despedida

<p>Tener presente que debemos enviar cada párrafo por separado. Adicionalmente debemos cerrar la interacción con cada uno de los pasos que se describen a continuación:</p>		
1 er Paso	Día / Noche	Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo un excelente día. Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo una excelente tarde.
	Noche	Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo una excelente noche.
Guion de finalización	<p>Señor (a) xxxx, gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que lo/la atendió XXXX (se deja el nombre y apellido del asesor). Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf. También podrá solicitar Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 3202391685 (incluir horarios establecido en la página de ICBF), Chat ICBF, (incluir horarios establecido en la página de ICBF), Llamada en Línea y Videollamada, (incluir horarios establecido en la página de ICBF), así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 (incluir horarios establecido en la página de ICBF), y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.</p> <p>Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados 🙌</p> <p>NOTA: El guion puede ser modificado conforme a la necesidad del servicio dispuesto por ICBF.</p>	
Paso a encuesta	<p>Para el ICBF es muy importante conocer su experiencia, califica la calidad de la atención respondiendo dos preguntas para mejorar nuestro servicio, ingresando al siguiente link: (El bot automáticamente remite el enlace para que el ciudadano pueda dar respuesta a la encuesta); ¡Gracias por su colaboración!</p>	

Estructura para enviar la finalización de la interacción no efectiva a través de WhatsApp

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 26 de 45

Finalización	<p>Quando NO hubo claridad frente a la consulta del ciudadano, sin embargo, este no volvió a responder.</p>	<p>En este momento no recibo respuesta de su parte, por lo tanto, la sesión será finalizada. Gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que le atendió XXXXXX; Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf. También podrá solicitar Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, (incluir horarios establecido en la página de ICBF), , Llamada en Línea y Videollamada, (incluir horarios establecido en la página de ICBF), , así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 (incluir horarios establecido en la página de ICBF), y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana.</p> <p>Recuerde que, si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados 🙌</p>
--------------	---	---

4.6. CANAL DE ATENCIÓN CHAT

4.6.1. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS DE CHAT

El agente deberá identificar cualquiera de los siguientes escenarios cuando sea un adulto quien se comunique:

Escenario	Respuesta de Inicio	Solicitud de datos
<i>Al ingresar la interacción a la sala de chat el peticionario ha escrito su pretensión o consulta e informa su nombre</i>	Señor (a) xxxxx, bienvenido a la sala xxx del ICBF, habla con xxxx (nombre y apellido), en este momento me encuentro realizando lectura a su consulta, por favor permítame un momento en línea.	Señor(a) XXXX agradezco que, para efectos del registro de su Solicitud/Consulta, por favor me confirme los siguientes datos: Nombre completo. Número de identificación.

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 27 de 45

Escenario	Respuesta de Inicio	Solicitud de datos
		Fecha de nacimiento. Dirección de residencia (Departamento, ciudad o municipio). Teléfono de contacto. Correo electrónico Señor(a) XXXX, con la información que me suministra, procederé a registrar su Solicitud/Consulta, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado, ¿está de acuerdo? Muchas gracias por la información, por favor me confirma usted: (SI / NO) ¿Ha sido víctima del conflicto armado? ¿Pertenece o perteneció a un grupo étnico? (raizal, room, afrocolombiano, gitano, indígena) ¿Presenta condición de desplazamiento? ¿Presenta algún tipo de Discapacidad, cuál?
<i>Al ingresar la interacción a la sala de chat el peticionario ha escrito su pretensión o consulta, pero NO brinda su nombre</i>	Bienvenido a la sala de xxx del ICBF, habla con xxxx (nombre y apellido), en este momento me encuentro realizando lectura a su consulta, por favor permítame un momento en línea.	Señor (a), con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud/Consulta sin sus datos y al final le indicaré el número de radicado de su petición
<i>Solo manifiesta el motivo de su comunicación</i>	El agente deberá preguntar ¿Con quién tengo el gusto de hablar? y de acuerdo con lo manifestado por parte de quien se comunica seguir la indicación del escenario 1 o 2 anteriormente mencionados.	

Una vez se haya identificado el escenario del uso de datos personales mencionado en el numeral 4 de este documento, deberá darse paso al motivo de la solicitud y el agente 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.

Para confirmar y autorizar la redacción de la información que será documentada en la herramienta SIM, deberá hacer uso del guion “A continuación, le indicaré la forma en que será ingresada su solicitud, por favor me confirma si está de acuerdo o si desea que

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 28 de 45

agreguemos o modifiquemos algo en la redacción.”; luego, se deberá indicar el número de radicado bajo el cual queda registrada la solicitud o reporte con el siguiente guion:

- Petición con trámite:

Señor(a) le confirmo que su petición ha sido registrada bajo el radicado nro. xxxxxxxx. la cual tendrá trámite y será direccionada al área competente.

- Petición o registro de actuaciones sin trámite:

“Le confirmo que su consulta ha sido registrada bajo el radicado nro. Xxxxxxxx”

Comunicaciones no serias en los servicios de Chat

Ante las interacciones en las que el peticionario se comuniquen únicamente a través de emoticones, mensajes sin coherencia, saludos, bromas etc., el agente deberá hacer uso del siguiente guion:

Estimado ciudadano, gracias por comunicarse con nosotros; recuerde que este canal ha sido habilitado para reportar casos de vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, o para solicitar orientación frente a los trámites y servicios que presta el ICBF. Si requiere información sobre nuestra oferta institucional o presentar una sugerencia, queja o reclamo lo podrá realizar a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 y/o Chat ICBF, (incluir horarios establecidos) y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana. Si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.

Durante la interacción del chat, se presentarán ocasiones en las que se deba brindar orientación o aclaración al peticionario con un volumen alto de información, documentación o procedimiento, razón por la que es importante tener en cuenta la forma en la que se realiza el envío de esta, evitando párrafos extensos, uso de un solo mensaje y párrafo para compartir la información.

El envío deberá realizarse de forma paulatina, dividida en los párrafos y mensajes que sean necesarios, y en medio del envío de la información, se deberá hacer uso de frases que permitan identificar que el peticionario está comprendiendo la información, que no tiene dudas y que se encuentra leyendo la misma; ejemplo de estas frases, son:

- “hasta aquí ha sido clara la información que le he brindado”,
- “tiene alguna duda hasta el momento de la información que le estoy brindando”,
- “continuo con la orientación”, entre otras.

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 29 de 45

Guiones de atención del canal de Chat:

A continuación, se relacionan los guiones que deben ser utilizados durante la interacción de acuerdo con el canal de comunicación instantánea, debe responderse de manera inmediata, utilizando un lenguaje cordial y denotando interés con la información que está brindando el peticionario. A continuación, se especifica la atención con la sala correspondiente:

Se debe ajustar acorde con la hora de la interacción. (Buenos días, buenas tardes, buenas noches)	
SALA DE CHAT	GUIÓN DE BIENVENIDA
Información General (IO)	Buenos días /tardes / noches le damos la bienvenida a la sala de Información y orientación del ICBF, habla con XXX (se deja el nombre y apellido del asesor) ¿Cómo le puedo servir el día de hoy?
Amenaza y/o vulneración de los derechos de NNA. (reportes)	Buenos días /tardes / noches le damos la bienvenida a la sala de reporte de vulneración y/o amenaza de derechos de NNA del ICBF, habla con XXX (se deja el nombre y apellido del asesor) ¿Cómo le puedo servir el día de hoy?
Quejas, reclamos y/o sugerencias.	Buenos días /tardes / noches le damos la bienvenida a la sala quejas, reclamos y/o sugerencias del ICBF, habla con XXX (se deja el nombre y apellido del asesor) ¿Cómo le puedo servir el día de hoy?
Asesoría en derecho de familia.	Buenos días /tardes / noches le damos la bienvenida a la sala de Asesoría en Derecho de Familia del ICBF, habla con XXX (se deja el nombre y apellido del asesor) ¿Cómo le puedo servir el día de hoy?
Violencia sexual	Buenos días /tardes / noches le damos la bienvenida a la sala de atención violencia sexual del ICBF, habla con XXX (se deja el nombre y apellido del asesor) ¿Cómo le puedo servir el día de hoy?
Denuncias presuntos actos de corrupción	Buenos días /tardes / noches le damos la bienvenida a la sala de anticorrupción del ICBF, habla con XXX (se deja el nombre y apellido del asesor) ¿Cómo le puedo servir el día de hoy?

Solicitud de datos personas naturales

Señor(a), con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud/consulta, la cual quedará con sus datos personales y al final le indicaré 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.

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 30 de 45

<p>Señor(a) agradezco que, para efectos del registro de su solicitud, por favor me confirme los siguientes datos:</p> <p align="center">Nombre completo. Número de identificación. Fecha de nacimiento Dirección de residencia (Departamento, ciudad o municipio, barrio). Teléfono de contacto. Correo electrónico.</p>	
Con Datos	De acuerdo, de esta manera procederé a registrar la información en el sistema con sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado en donde quedará consignada la información suministrada. ¿Está de acuerdo?
Sin Datos	De acuerdo, de esta manera procederé a registrar la información en el sistema sin sus datos personales y al final le indicaré el número de radicado en donde quedará consignada la información suministrada. ¿Está de acuerdo?

Solicitud de datos empresas o entidades

<p>Señor(a), con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud/consulta, la cual quedará con los datos de la empresa/entidad y al final le indicaré el número de radicado, ¿está de acuerdo?</p>	
Con datos	Señor(a), agradezco que para efectos de registro de la solicitud por favor me confirme nombre completo de la entidad que se comunica, dirección (barrio, localidad y ciudad), teléfono, correo electrónico y NIT
Sin datos	De acuerdo, de esta manera procederé a registrar la información en el sistema sin los datos de la entidad y al final le indicaré el número de radicado en donde quedará consignada la información suministrada. ¿Está de acuerdo?

Verificación de redacción (peticiones con trámite)

<p align="center">Este guion se emplea para mostrar al peticionario la redacción que quedará registrada en el sistema de información misional (SIM)</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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 31 de 45

A continuación, le indicaré la forma en que será ingresada su solicitud, por favor me confirma si está de acuerdo o si desea que agreguemos o modifiquemos algo en la redacción.

Confirmación de radicado

Este Guion puede ser utilizado para indicarle al peticionario el número de radicado bajo el cual queda registrada su consulta o Solicitud	
Registro con trámite	le confirmo que su petición ha sido registrada bajo el radicado No. XXXX, (se deja el número del radicado correspondiente) la cual será direccionada al área competente.
Registro para remitir a otras instituciones	le confirmo que su petición ha sido registrada bajo el radicado No. XXXX y XXXX, (se deja el número del radicado correspondiente) la cual será direccionada a la entidad competente.
Registro sin trámite	le confirmo que su consulta ha sido registrada bajo el radicado No. XXXX, (se deja el número del radicado correspondiente) el cual no genera ningún trámite.

Solicitud de tiempo de espera

Se debe utilizar acorde a la acción que amerite el tiempo en espera al peticionario. El tiempo permitido para el canal de Chat es de 2 minutos	
Búsqueda en aplicativo	Por favor permanezca en línea, me encuentro buscando registros previos.
Redacción	Por favor permanezca en línea, me encuentro redactando su solicitud.
Validando con áreas de apoyo	Por favor permanezca en línea, me encuentro validando los datos.
Registro de petición	Por favor permanezca en línea, me encuentro registrando la información.
Lectura de la información	Por favor permanezca en línea, me encuentro realizando lectura de la información.
Retoma de la interacción 1	Muy amable por su espera en línea
Retoma de la interacción 2	Agradezco su permanencia en la línea

Despedida cuando el peticionario abandona o no contesta la interacción “cada minuto”

¡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

PT6.RC

01/11/2024

PROTOCOLO DE ATENCIÓN
CANAL VIRTUAL

Versión 2

Página 32 de 45

1er llamado	Dos minutos	Señor(a), ¿por favor me confirma si se encuentra en línea?
2do llamado	tercer minuto	Señor(a), por favor me confirma si se encuentra en línea, de lo contrario se procederá a la finalización de la comunicación
Finalización Cuando El peticionario abandona la interacción	Cuarto minuto	<p>En este momento no recibo respuesta por parte suya, por lo cual la sesión será finalizada. Gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que le atendió XXXX (nombre del asesor); si requiere información sobre nuestra oferta institucional o presentar una sugerencia, queja o reclamo lo podrá realizar a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685 (incluir horarios establecido en la página de ICBF), Chat ICBF(incluir horarios establecido en la página de ICBF); Llamada en Línea y Videollamada, (incluir horarios establecido en la página de ICBF), así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 (incluir horarios establecido en la página de ICBF)y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co y en la página web www.icbf.gov.co, opciones: Solicitudes PQRS las 24 horas del día los siete días de la semana. Si desea reportar un caso por presunta vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes, lo podrá realizar a través de la Línea 141 las 24 horas del día, los siete días de la semana o por cualquiera de nuestros canales de atención en los horarios anteriormente mencionados.</p>
		<p>Gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que le atendió XXXX (nombre del asesor); Si requiere información sobre programas, trámites y servicios del ICBF, consulte nuestro portafolio de servicios en la página web, ingresando al enlace: https://www.icbf.gov.co/portafolio-de-servicios-icbf. También podrá solicitar Asesoría en Derecho en Familia, y/o presentar quejas, reclamos o sugerencias a través de la línea de WhatsApp: 320 239 1685, (incluir horarios establecido en la página de ICBF) y/o Chat ICBF(incluir horarios establecido en la página de ICBF), Llamada en Línea y Videollamada, (incluir horarios establecido en la página de ICBF), así mismo, podrá comunicarse con nuestra Línea Gratuita Nacional: 01-8000-91-8080 (incluir horarios establecido en la página de ICBF) y contactarnos a través del correo electrónico: atencionalciudadano@icbf.gov.co.</p> <p>NOTA: El guion puede ser modificado conforme a la necesidad del servicio dispuesto por ICBF.</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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 33 de 45

--	--	--

Estructura para la finalización de la interacción a través de Chat:

Tener presente que se debe enviar cada párrafo por separado. Adicionalmente cerrar la interacción con cada uno de los pasos que se describen a continuación:		
1er Paso	¿Señor (a) XXXX ha sido clara la información?, una vez cuente con la respuesta afirmativa continúe al siguiente paso	
2do paso	¿Le puedo colaborar en algo más?	
Despedida	Día	Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo un excelente día.
	Noche	Ha sido un gusto para mí atender a su solicitud, le deseo una excelente noche.
Invitación a encuesta	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. Para acceder podrá hacerlo ingresando a la opción “encuesta” ubicado en el costado superior derecho de su pantalla, una vez se finalice el chat.	

Guion de transferencia entre asesores del canal de atención de Chat:

Este guion puede ser utilizado cuando se requiere transferir la interacción a alguna de las salas especializadas	
Transferencia entre asesores	Señor (a), en este momento voy a transferir la comunicación con el agente XXXX (Nombre del asesor) para continuar con la atención de su solicitud. Un momento por favor.”
Sala de asesoría derecho en familia	“Señor(a), la voy a transferir a la sala de asesoría en derecho de familia, donde lo orientaran acerca de su caso. Un momento por favor.”
Sala de Violencia Sexual	“Señor (a), la voy a transferir al área de Violencia Sexual con el profesional especializado (nombre psicólogo), donde lo orientaran acerca de su caso. Un momento por favor.”
Sala de Denuncias Anticorrupción	“Señor (a), la voy a transferir al área de Denuncias Anticorrupción, donde lo orientaran acerca de su caso. Un momento por favor.”
Sala atención en crisis.	“Señor (a) xxx, en este momento voy a transferir la comunicación con el profesional especializado (nombre del profesional) para continuar con la atención de su solicitud”
Agente bilingüe	Sir/M'am, xxxxx, at this time I am going to transfer the communication with the Bilingual agent (nombre de la agente) to

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 34 de 45

	continue with the attention of your request in English. One 34omento, please.
--	---

4.7. CANAL DE ATENCIÓN VIDEOLLAMADA

4.7.1. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS VIDEO LLAMADA

Descripción del canal

Es un servicio de comunicación simultánea de audio y vídeo, que permite generar contacto con el peticionario. Se accede desde una red de internet pública o privada, a través del portal web www.icbf.gov.co, Este servicio permite la atención a las personas con discapacidad auditiva, con el apoyo de profesionales capacitados en Lengua de Señas Colombiana, del Centro de Contacto.

Dentro de las particularidades permite la transferencia para agentes bilingües o profesionales de lengua de señas

Recomendaciones para la atención

Situaciones que ameritan transferencia con el área de abogados en estos casos, toda vez que el canal no permite la transferencia los agentes deben:

- Tomar los datos completos de los involucrados
- Identificar con claridad la pretensión
- Validar con las áreas de apoyo
- Contar con la validación del segmento para tomar la IO para devolución de abogados.

De acuerdo con el lugar donde se encuentre el ciudadano se le debe indicar:

- Si se comunica fuera del país:

Se informa al peticionario, que por este canal no es posible generar la transferencia al segmento de abogados, por lo cual en días posteriores desde el área encargada se hará contacto con el fin de brindar respuesta a la información requerida, por lo cual deberá estar pendiente de su Correo Electrónico. Se indica que también puede comunicarse para que se genere la transferencia al segmento a través de los canales de atención de WhatsApp: 320 239 1685, Chat y llamada en línea, allí por medio del tipo de solicitud: Asesoría en derecho

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 35 de 45

de familia, podrá comunicarse con un abogado, el cual brinda atención en los horarios establecidos en la página web www.icbf.gov.co.

Si se comunica dentro del país:

Se informa al peticionario, que por este canal no es posible generar la transferencia al segmento de abogados, por lo cual en días posteriores desde el área encargada se hará contacto con el fin de brindar respuesta a la información requerida, por lo cual deberá estar pendiente de su número de celular. Se indica que también puede comunicarse para que se genere la transferencia al segmento, ya sea por la línea 141, línea de WhatsApp: 320 239 1685 y Chat, allí por medio del tipo de solicitud: Asesoría en derecho de familia, podrá comunicarse con un abogado, el cual brinda atención, el cual brinda atención en los horarios establecidos en la página web www.icbf.gov.co.

Transferencias hacia agentes en el mismo segmento

En cuyo caso en que el peticionario refiera estarse comunicando con antelación con otro agente del mismo segmento, se deberá:

- Verificar el nombre completo del peticionario
- Validar disponibilidad del agente
- Informar al peticionario que se generará la transferencia con el agente, indicándole el nombre de este.
- Ingresar al botón de transferencia y allí seleccionar la opción de “Agente”, donde aparecerán los nombres de las personas que cuenta con el Skill del canal y posteriormente remitirlo para la atención en caso de que el agente no se encuentre disponible, realiza la atención según la solicitud del peticionario.

Atención peticionarios de habla anglosajona y personas sordas

En cuyo caso se debe solicitar el apoyo de los colaboradores bilingües o de lengua de señas, según sea el caso y la transferencia se realiza como se indica en el punto anterior.

Llamadas caídas

Es usual que las llamadas se puedan caer, debido a dificultades en la conexión del peticionario, por lo cual suele ingresar nuevamente la interacción con el mismo agente, en cuyo caso es importante hacer uso del protocolo de rellamada.

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 36 de 45

Llamadas mudas

No hay un guion establecido, por lo que se recomienda:

- Orientar al ciudadano a que verifique su conexión a la red.
- Generar aproximadamente 3 llamados al ciudadano para verificar si se encuentra en línea.
- Indicarle al ciudadano que puede volverse a comunicar por los diferentes canales de atención con los que cuenta el ICBF, los cuales encontrará en la sección de atención al ciudadano en la página web de la entidad (www.icbf.gov.co).
- Finalizar la llamada, indicando que dado que no se pudo establecer una comunicación de doble vía es necesario finalizar la interacción.

Nota: Es importante que dichas acciones no superen los 2 minutos.

Guiones para la atención del canal de Videollamada

VIDEOLLAMADA	
GUIÓN DE BIENVENIDA	<p>En el aplicativo de Videollamada se cuenta con un guion predeterminado donde se menciona:</p> <p>Bienvenido al servicio de video llamada de ICBF, habla con xxxx (nombre del agente) ¿en qué le puedo servir?</p>
GUIÓN DE DESPEDIDA	<p>Señor (a) XXX, Gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que lo atendió xxxx (nombre del agente), en este momento voy a transferir la llamada a dos preguntas para que por favor califique la calidad de mi atención, en su pantalla se va a desplegar un cuadro en el cual usted va a poder realizar la calificación de manera numérica. Que tenga buen día / noche. Hasta luego.</p>
LLAMADA MUDA	<p>No hay un guion establecido, por lo que se recomienda:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Orientar al peticionario a que verifique su conexión a la red. 2. Generar aproximadamente 3 llamados al peticionario. 3. Indicarle al peticionario que puede volverse a comunicar por los diferentes canales de atención con los que cuenta al ICBF, los cuales encontrará en la sección de atención al ciudadano en la página web de la entidad (www.icbf.gov.co). 4. Finalizar la llamada, indicando que dado que no se pudo establecer una comunicación de doble vía es necesario finalizar la interacción.

*Cuando se presente interferencia en el canal, se orienta a los ciudadanos revisar el audio para garantizar la calidad de escucha de la comunicación o la conexión a internet.

	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 37 de 45

Lengua de señas colombiana

<p>Lengua de Señas Colombiana</p> <p>Buenos días / tardes / noches, mi nombre es: _____</p> <p>Permítame un momento por favor validamos si el agente profesional puede atenderlo – atenderla en este momento.</p> <p>En este momento vamos a realizar la transferencia con el profesional en LSC encargado, espere un momento mientras se realiza la transferencia, no vaya a colgar.</p> <p>Si se cae la comunicación lo invitamos a que se comuniquen nuevamente</p> <p>En el momento no se encuentra el profesional en LSC encargado, por favor comuníquese el día (de mañana en horas de la mañana, en la tarde, el lunes, martes, miércoles, jueves, viernes, sábado Según corresponda con la validación) para que lo puedan atender.</p>

4.8. CLIC TO CALL- LLAMADA EN LINEA

4.8.1. PARÁMETROS PARA LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS LLAMADA EN LINEA – CLIC TO CALL

Guiones de atención Canal Click to call

CLICK TO CALL	
GUIÓN DE BIENVENIDA	Bienvenido a la Línea Nacional del ICBF, habla con xxxx (nombre del agente) ¿en qué le puedo servir?
CONFIRMACIÓN DE DATOS	Señor (a) con la información que me suministra, procederé a registrar su solicitud, la cual quedará SIN sus datos personales y al final le indicaré número de radicado ¿está de acuerdo?
LECTURA DE REDACCIÓN	A continuación, le indicaré la forma en la que será registrada su solicitud, por favor me confirma si está de acuerdo o si desea que agreguemos o modifiquemos algo en la redacción.
GUIÓN DE DESPEDIDA / PASO ENCUESTA	Señor (apellido) / señora (nombre). Gracias por comunicarse con nosotros, recuerde que lo atendió (nombre del agente), 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/tarde/noche

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

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

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 38 de 45

Nota: Teniendo en cuenta que es un canal virtual de doble vía se realiza atención conforme al protocolo de atención telefónica

4.9. ATENCIÓN A NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES A TRAVÉS DE CANALES VIRTUALES

4.9.1. Correo Electrónico- Formulario WEB PQRS- Redes sociales

Una vez identificado que el correo es enviado por un niño, niña o adolescente, se deberá dar cumplimiento a los parámetros establecidos por la Dirección de Servicios y Atención, el *PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico* y sus anexos. Además de ello, será necesario proyectar la respuesta conforme a la edad y a las características que se logren identificar en la solicitud, de tal manera que el lenguaje, la comunicación y el mensaje que se desea transmitir sea claro, empático y entendible para la edad del niño, niña o adolescente.

Es preciso mencionar que el uso del lenguaje y conceptos técnicos debe evitarse, algunos ejemplos son; vulneración de derechos, restablecimiento de derechos, centro zonal, proceso de constatación, equipo psicosocial, número de radicado, etc. En casos en los cuales sea estrictamente necesario abordar un concepto complejo, este debe ser explicado de tal forma que se facilite su comprensión.

Una vez este proyectada la respuesta en las plantillas diseñadas para tal fin, establecido el trámite y registro en la herramienta Sistema de Información Misional - SIM, deberá ser enviada vía e-mail al líder de procesos y supervisor del equipo psicosocial del centro de contacto, quien revisará la estructura, brindará sugerencias y ajustes sobre la respuesta para posteriormente ser enviada al destinatario.

Ahora bien, si la pretensión del niño, niña y/o adolescente se trata de temas que contengan una carga emocional, contenido asociado a conductas de riesgo tales como, suicidio, autolesión o consumo de SPA, la proyección y elaboración de la respuesta estará a cargo del equipo psicosocial del centro de contacto, razón por la que a través del aplicativo de correos electrónicos se asignará al segmento en mención el caso para gestión y respuesta. Por último, las solicitudes realizadas por los niños, niñas y adolescentes relacionadas con información y orientación sobre derechos sexuales y reproductivos deberán ser asignadas al segmento de violencia sexual del centro de contacto para que se gestione, proyecte y envíe la respuesta.

	<p align="center">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p align="center">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 39 de 45

4.9.2. WhatsApp

Una vez se identifique que la comunicación es de un niño, niña y/o adolescente, deberá analizarse si se trata de un reporte de inobservancia, amenaza o vulneración de derechos para dar continuidad a la atención; de lo contrario, debe explicarse que la línea habilitada para su atención es la Línea 141 y se finalizará la comunicación. Lo anterior, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la Dirección de Servicios y Atención, el *PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico* y sus anexos.

En caso de que el niño, niña o adolescente insista en continuar conectado o lo realice de forma reiterativa, se debe solicitar apoyo del equipo psicosocial del Centro de Contacto para que oriente el abordaje apropiado.

Nota: si el agente identifica que no es posible obtener una interacción efectiva con el NNA, teniendo en cuenta las características del canal se puede proponer al NNA la posibilidad de realizar la devolución de la llamada.

4.9.3. Chat y video llamada

Teniendo en cuenta que es una interacción en tiempo real, se deberán aplicar los criterios mencionados en el *PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico* y sus anexos.

4.9.4. Autorización de tratamiento de datos personales

En todos los escenarios, es importante garantizar que el niño, niña o adolescente tenga claridad del manejo de datos personales; es decir que, por canales como correo electrónico y redes sociales, se deberá hacer lectura detallada y cuidadosa para identificar si se cuenta con la autorización de registrar la petición con datos, ya que, de no ser claro o explícito, el registro en la herramienta SIM del peticionario deberá quedar como SD o anónimo, según corresponda. Cuando se trate de interacciones a través de chat, video llamada o WhatsApp, deberá garantizar que el niño, niña o adolescente brinde su autorización explícita de registrar la petición con sus datos, después de haber solicitado la autorización.

4.10. PETICIONES ALLEGADAS POR CANALES VIRTUALES CON DIRECCIÓN DE UBICACIÓN EN ZONAS RURALES O DE DIFÍCIL ACCESO

Cuando se identifique que la dirección de correspondencia es en una zona rural o de difícil acceso, se le debe indicar a los usuarios que deben brindar una dirección de correo electrónico, ya que la empresa de correspondencia no llega a este tipo de zonas e informarle que deben estar atentos a los puntos más cercanos a los cuales podría llegar la

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 40 de 45

correspondencia. Ahora bien, si el peticionario manifiesta no contar con correo electrónico, no se deberá negar el registro de la petición con trámite, para este caso, se debe hacer uso del campo “detalles de la ubicación” en la herramienta SIM, en el apartado del peticionario, campo “detalles de la ubicación” dejando la aclaración de que el peticionario no aporta correo electrónico.

4.11. MANEJO DE SOLICITUDES IRRESPETUOSAS

Trámite rechazo petición irrespetuosa que ingresa por canal escrito o virtual, conforme a la G4.RC Guía para el Trámite de Peticiones Irrespetuosas Incompletas y Publicaciones Web de ICBF V2 o su versión vigente.

Cuando la petición se realice a través del canal escrito o de un canal virtual que no permita la interacción inmediata con el peticionario, como lo es correo electrónico y formulario web, se deberá proceder se la siguiente manera:

- a. a). Recibida la petición, se debe analizar a la luz de lo contenido en el artículo 19 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, lo definido por la Corte Constitucional en Sentencia C-951 de 2014 y por la Oficina Asesora Jurídica, verificando que efectivamente se trate de una petición irrespetuosa.
- b. b). Una vez definido por el competente que el contenido de la petición se ciñe a lo anterior, informará lo correspondiente al jefe inmediato, Director, Subdirector, Jefe de Oficina, Director Regional o profesional con funciones de Coordinador de Centro Zonal, según corresponda, para que este avale con su firma la respuesta.
- c. c). El registro en el sistema de información misional SIM se realizará como un Derecho de Petición -Información y Orientación (IO), por parte de los responsables de servicios y atención en los tres niveles de atención.

4.12. MATERIAL MULTIMEDIA CON CONTENIDO SEXUAL O CON ALGÚN OTRO TIPO DE VIOLENCIA EN CONTRA DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Para este apartado, es importante tener en cuenta que los canales de atención de ICBF se han dispuesto para recepcionar las solicitudes y reportes de amenaza, inobservancia y vulneración de derechos de los niños, niñas y adolescentes. Razón por la cual todo peticionario y colaborador de ICBF, deberá **abstenerse de intercambiar, divulgar, transmitir y/o exhibir material de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad,** de acuerdo con lo mencionado en el Artículo 24 de la Ley 1336 de 2009, por el cual se modifica el artículo 218 de la Ley 599 de 2000, que menciona “El que

 BIENESTAR FAMILIAR	PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 41 de 45

fotografía, filme, grabe, produzca, divulgue, ofrezca, venda, compre, posea, porte, almacene, transmita o exhiba, por cualquier medio, para uso personal o intercambio, representaciones reales de actividad sexual que involucre persona menor de 18 años de edad, incurrirá en prisión de 10 a 20 años y multa de 150 a 1.500 salarios mínimos legales mensuales vigentes. Igual pena se aplicará a quien alimente con pornografía infantil bases de datos de Internet, con o sin fines de lucro. La pena se aumentará de una tercera parte a la mitad cuando el responsable sea integrante de la familia de la víctima.”

A continuación, se ilustrará el manejo del contenido relacionado con presuntos hechos de violencia sexual en contextos virtuales y presuntos hechos de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos en entornos digitales de niños, niñas y adolescentes:

4.12.1. No se realiza envío de material con contenido sexual u otro tipo de violencia en contextos virtuales o entornos digitales

Cuando el peticionario informe que tiene material con representaciones de actividades sexuales, explícitas, reales o simuladas de niños, niñas y adolescentes **en ningún caso** se le debe indicar que remita esta información al ICBF, teniendo en cuenta que no es la entidad competente para realizar la investigación del material y la judicialización del presunto agresor.

Se le debe orientar para que realice la denuncia a través del portal del CAI virtual (<https://caivirtual.policia.gov.co> o <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar>) al ingresar se debe seleccionar, “Registrar denuncia”, luego seleccionar “denuncia virtual”, leer los “términos y condiciones”, posteriormente seleccionar “material con contenido de explotación sexual infantil”, finalmente seguir el paso a paso. (El reporte solo lo puede hacer una persona adulta).

Es importante tener en cuenta que si el peticionario o entidad cuenta con datos que permitan identificar la ubicación del niño, niña o adolescente se procederá a registrar en la herramienta tecnológica SIM la petición con trámite, adicional a esto, se le deberá informar al ciudadano que no debe enviar al ICBF ese material probatorio, tampoco **debe eliminar, modificar, reproducir y/o transmitir** (fotos, videos, audios, conversaciones etc). Deberá **resguardar la evidencia**, hasta que los funcionarios competentes la preserven mediante los protocolos de custodia.

4.12.2. Sin previo aviso, el peticionario realiza envío de material con contenido sexual u otro tipo de violencias en contextos virtuales o entornos digitales

Si el peticionario hace llegar sin previo aviso el material con representaciones de actividades sexuales, explícitas, reales o simuladas de niños, niñas o adolescentes y existe información suficiente para el registro de una petición con trámite esta se deberá radicar en

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 42 de 45

la herramienta SIM; de lo contrario, para el registro de una petición con trámite (información y orientación con trámite – Otras Instituciones). Para cualquiera de los dos casos, se debe **remite el material a la DIJIN, al correo dijin.cecip-jef@policia.gov.co desde el computador en el que se recibió el material. Por ningún motivo se deberá reenviar la información entre colaboradores de ICBF ni adjuntar el material digital al SIM; por el contrario, si el contenido no es de violencia sexual, el material multimedia podrá ser adjuntado en SIM siempre y cuando no se deleve, observe o presente exposición que vulnere el derecho a la privacidad e intimidad.**

En el escenario en donde el peticionario nos haga referencia que comparte enlaces con contenido sexual en los canales virtuales de doble vía se remite al CAI Virtual y en los canales cerrados se remite a la DIJIN, al correo dijin.cecip-jef@policia.gov.co

4.12.3. Tipo de material multimedia

- **Videos, fotos y enlaces considerados “virales”:** se debe registrar la información en un solo radicado, lo anterior en aras de evitar duplicidad y posteriores anulaciones; sobre el número de radicado se debe generar la actuación AAC-155 Observación. Es importante aclarar que no es necesario realizar reporte a otras entidades, cada vez que se ingrese una observación en el SIM.
- **Videos que solo tengan sonidos:** tales como voces, gritos, llantos o insultos sin que permita identificar una ubicación exacta que corresponde al territorio nacional, se deberá registrar en la herramienta SIM como una petición con trámite para remitir a la Policía Nacional. Lo mismo aplicará para escenarios en los que se evidencie videos, fotos y links de adultos que no involucren niños, niñas y adolescentes
- **Videos, fotos y enlaces de maltrato fuera del territorio colombiano:** si se identifica que el hecho de amenaza, inobservancia o vulneración de derechos que se reporta está ocurriendo en otro país, se debe registrar en la herramienta SIM una petición sin trámite, informando de manera general la pérdida de competencia de ICBF fuera del territorio nacional.

Nota: cabe reiterar que en ningún caso el material será objeto de análisis al interior del ICBF. Para los escenarios en los que el material de contenido sexual es recibido por alguno de los canales de atención del centro de contacto, se deberá solicitar acompañamiento y apoyo al segmento de violencia sexual quienes darán orientación y manejo conforme a la ley y a los parámetros establecidos al interior del centro de contacto.

	<p style="text-align: center;">PROCESO RELACIÓN CON EL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">PROTOCOLO DE ATENCIÓN CANAL VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 43 de 45

4.13. RECOMENDACIONES FINALES

- Para las indicaciones, instrucciones, sugerencias y aclaraciones relacionadas con la calidad del registro en la herramienta SIM, la identificación y obtención de datos de ubicación en casos de reportes de amenaza o solicitudes de vulneración de derechos, el manejo de situaciones relacionadas con atención y asesoría especializada, las activaciones de ruta y las respuestas ante las solicitudes que son competencia de otra entidad, deberá remitirse al *PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico* del ICBF vigente, en el que se desglosa el proceder frente a cada escenario.
- Cuando los peticionarios adjunten videos o audios, documentos o cualquier tipo de archivo, se deben adjuntar a la petición o actuación registrada en la herramienta SIM. Cuando el archivo no pueda adjuntarse debido a que supera la capacidad máxima de almacenaje permitida por el SIM, debe ser fragmentado para poderlo adjuntar, de no ser posible, se deberá compartir al segmento de aseguramiento de la calidad del centro de contacto para que este a su vez allegue la información vía correo electrónico al profesional competente de recibir la información.
- En la herramienta SIM debe quedar adjunto el correo y la solicitud allegada por el peticionario, evidenciando remitente, fecha, hora, destinatario, asunto y contenido de la petición. Se debe tener en cuenta que no puede revelar la identidad del peticionario cuando este solicita el anonimato, siendo esta una excepción para no adjuntar el correo electrónico al radicado SIM generado. En tal caso se debe transcribir de manera textual toda la solicitud del peticionario, si la información es extensa se debe hacer uso de herramientas de edición con el fin de no revelar la identidad del peticionario.
- Es importante tener en cuenta que, ***pese a que el peticionario haya brindado sus datos personales al comienzo de la interacción e inicialmente estuviese de acuerdo con el registro de la petición con sus datos personales, en el transcurso de la conversación y en cualquier momento de la comunicación, puede solicitar la reserva de su identidad, frente a lo cual se debe dar alcance según lo solicitado.***
- Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, negrillas o signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Es importante dar alcance a todas las preguntas o solicitudes que realizó el remitente de forma clara y precisa.
- Las guías de atención o respuestas que se manejan desde el Centro de Contacto para el envío de respuesta inicial al peticionario, se actualizan de forma permanente atendiendo a la necesidad y los cambios en los procesos y procedimientos del ICBF. Así las cosas, la entrega de las guías de atención para este nivel estará a cargo de la Dirección de Servicios y Atención mediante la coordinación del Grupo de Gestión de Canales Centro de Contacto o quien haga sus veces. Razón por la que, al identificar la

¡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 VIRTUAL</p>	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 44 de 45

necesidad de un cambio o actualización de estas desde el Centro de Contacto, la propuesta deberá ser revisada, ajustada y/o aprobada por la dirección en mención.

- Revise de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”.
- Las respuestas que se envíen desde los canales de atención manejados desde el centro de contacto deberán contar con las guías de atención socializadas por la Dirección de Servicios y Atención destinadas para tal fin.

5. ANEXOS

Para el presente documento no se incluye anexos.

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- Ley 734 de 2002, por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- Ley 1098 de 2006, por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia
- Ley 1581 de 2012, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 1755 de 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
- Resolución 3962 de 2016, por la cual se adopta la G1.RC Guía de Gestión de PQRS 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.
- PT5.RC Protocolo de Atención Canal Telefónico vigente
- Lineamiento técnico para la atención a niños, niñas y adolescentes, con derechos amenazados o vulnerados, víctimas de violencia sexual vigente
- Guía para el trámite de peticiones irrespetuosas, incompletas y publicaciones web Vigente
- Guía de gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias del ICBF V8.
- Procedimiento para la Gestión de Comunicaciones Oficiales del ICBF
- Guía para el trámite de denuncias de la línea anticorrupción en el nivel regional y zonal vigente.

¡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 VIRTUAL	PT6.RC	01/11/2024
		Versión 2	Página 45 de 45

7. RELACIÓN DE FORMATOS:

Código	Nombre del formato
NA	NA

8. CONTROL DE CAMBIOS:

Fecha	Versión	Descripción del cambio
13/12/2019	Versión1	<p>Se ajusta la palabra “ciudadano” por “peticionario”</p> <p>Se incluye las definiciones de conceptos: CEC-472, DSyA, NNA, ORFEO, Redes Sociales, SIM y SNBF</p> <p>Se incluye en la descripción del canal de atención de Chat sobre las salas de atención en donde actualmente se cuenta con 3 salas especializadas de transferencia las cuales son, Asistencia y Asesoría a la Familia, Violencia Sexual y Atención en Crisis.</p> <p>Se actualizan todos los parámetros de los canales de atención, se incluye los parámetros de atención de Videollamada y se actualizan todos los guiones para adultos y niños, niñas y adolescentes.</p> <p>Se incluye el cuadro en el que se presenta el trámite a adelantar según el remitente para la gestión de reportes de la cuenta de correo electrónico de violenciasexual@icbf.gov.co que es administrada por el segmento de Violencia Sexual del centro de contacto.</p> <p>En el apartado No. 4.12. Material multimedia con contenido sexual o con algún otro tipo de violencia en contra de niños, niñas y adolescentes, se actualiza la gestión del numeral 12.1 No se realiza envío de material con contenido sexual u otro tipo de violencia en contextos virtuales o entornos digitales, en donde se debe orientar al petionario para que realice la denuncia a través del portal del CAI virtual (https://caivirtual.policia.gov.co o https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar) al ingresar se debe seleccionar, “Registrar denuncia”, luego seleccionar “denuncia virtual”, leer los “términos y condiciones”, posteriormente seleccionar “material con contenido de explotación sexual infantil”, finalmente seguir el paso a paso. (El reporte solo lo puede hacer una persona adulta).</p> <p>Actualización de canales de atención virtuales, parámetros de atención cada uno de los canales, con sus respectivos guiones de atención y orientaciones ara cada canal.</p> <p>Ajuste a la tabla de contenido, garantizando que la información se pueda consultar de fácil manera para los ciudadanos o quienes requieren este documento.</p> <p>Se amplía información de la descripción de los canales de atención virtuales.</p>

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

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