



Santiago de Cali, 29 de enero de 2016

Señor
JAIR QUINTERO
Comisión Reguladora de Comunicaciones

Cordial saludo,

Las líneas que venimos operando, unos hace 18 años, otros hace 14 años, otros 12... 8... líneas que vienen prestando todas sus servicios a niños, niñas y adolescentes desde sus diferentes regiones, con gran experticia y especialización en los procesos de atención. Nos queda una gran inquietud y es LOS NIÑOS. Consideramos de vital importancia que después de aproximadamente 20 años de existencia de la posibilidad de haber prestado el servicio de la línea 106, el ICBF ahora haya visto la importancia de hacerlo. Sin embargo si la línea 161 y la línea 106 tienen la posibilidad de continuar atendiendo a los NNA, es de vital importancia poder establecer un elemento diferenciador que permita saber la competencia de cada uno. La línea 161 como la línea gubernamental destinada a la protección y garantía de los derechos de NNA y la línea 106 que garantiza procesos de atención e intervención psicosocial y soporte en situaciones de crisis.

Es de suma importancia lograr la coordinación y articulación de dichas líneas pues en los casos recepcionados en la línea 106 de niños que requieran protección serán remitidos a la línea 161 y viceversa esto optimizará el servicio de ICBF centrando su atención en la protección.

¿Cómo diseñar las compañías que permitan que los NNA no sean los más afectados? ya hay un posicionamiento en algunas regiones que genera en los NNA confianza, credibilidad, aceptación en que la línea sea atendida por instituciones que no les signifiquen peligro y miedo como es el concepto que tienen los niños de ICBF. Igualmente la exigencia que consideramos debe tener la comisión con el uso de la línea 161 de tal manera que garanticen personal especializado con conocimiento y trayectoria de atención a niños y adolescentes y no se convierta en solo un receptor de llamadas "call center". Igual control para la línea 106.

Calle 3A No. 44-47 Barrio El Lido
Tel.: (2) 552 2351 - 396 7614
admoncali@lineainfantil106.org
www.lineainfantil106.org
Cali, Colombia



Para garantizar una atención integral a la niñez es necesario que haya una verdadera articulación del sistema de protección en cada una de las regiones, que realmente permita responder desde salud, educación, bienestar, justicia entre otros y los orientadores de la línea deben estar formados y contar con las herramientas para ello. Esto debe ser una exigencia a las líneas para que haya un real impacto y se preste el servicio para lo cual son credas.

Desde hace dos años se inicio un proceso de articulación de las líneas de ayuda de todo el país consolidándose una red que ya ha tenido varios encuentros, unos virtuales y otros presenciales. El tener ahora dos números diferentes con resultados “diferentes” y objetivos comunes con la población infantil. ¿Cómo técnicamente lograr la continuidad de esta red de apoyo de líneas? Consideramos una gran perdida, por el gran esfuerzo que se hizo entre todas las líneas en consolidarnos como un equipo fuerte y de apoyo desde las regiones para el servicio diferenciado, pluriétnico y pluricultural que este modelo habría significado para los niños. Un call center central no genera la cercanía, ni la identidad ni la oportunidad inmediata de respuesta a las necesidades de los niños, ya que este modelo significa una atención primaria, fría muy rápida con poco dedicación de tiempo y el redireccionamiento a otro lugares que implican procesos lentos para la respuesta a los niños, considero que el modelo para la línea 161 debe apostarle a procesos de atención regionales.

Atentamente,

ELIZABETH VILLA TORRES
Representante Legal
Corpolatin