



Nombre del proceso/Subproceso:
ATENCIÓN Y TRÁMITE

Código: AT-M01

Versión: 01

Nombre del Manual:
Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo

Vigente desde: 25/11/2021

CONTROL DE CAMBIOS

Nº	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA DEL CAMBIO	VERSIÓN
1			

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cargo: Profesional universitario grado 15 Contratista Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor	Cargo: Profesional especializado grado 18	Cargo: Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor
Nombre: Laura Acebedo Pérez y Nicolas Yaneth	Nombre: Mario Suescun Chaparro	Nombre: Gissela Vanessa Arias González
Firma:	Firma:	Firma:

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.


	Nombre del proceso/Subproceso: ATENCIÓN Y TRÁMITE	Código: AT-M01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Versión: 01
		Vigente desde: 25/11/2021

TABLA DE CONTENIDO¹

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVO	4
1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES	5
1.1 Recepción	5
1.2 Reparto	5
2. PERSPECTIVAS Y ENFOQUES	6
2.1 ¿Qué son los derechos humanos?	6
2.2 ¿Qué es la Dignidad Humana?	6
2.3 Enfoque de Derechos	7
2.4 Enfoque de protección integral	8
2.5 Enfoque diferencial	8
2.6 Enfoque étnico	8
2.7 Enfoque de género	8
2.8 Orientaciones sexuales e identidades de género diversas	9
3. ELEMENTOS IMPORTANTES SOBRE LA NORMATIVIDAD PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	9
3.1 Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas	9
3.2 Doctrina de la Protección Integral	10
3.3 Niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos	11
3.4 Interés Superior de los niños, niñas y adolescentes	12
4. RECOMENDACIONES IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES	13
4.1 Uso del lenguaje	14
4.2 Respuesta clara y oportuna acorde con el Interés Superior	15

¹ Los lineamientos contenidos en este documento retoman elementos planteados en la Herramienta Pedagógica dirigida a facilitadores para el desarrollo del curso pedagógico y la Caja de Herramientas 100to Mis Derechos construidos por la Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.



Nombre del proceso/Subproceso:
ATENCIÓN Y TRÁMITE


Código: AT-M01

Versión: 01

Nombre del Manual:
Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo

Vigente desde: 25/11/2021

4.3	¿En qué casos se debe contactar al padre, madre o cuidador?	15
4.4	¿En qué casos se debe contactar al Defensor de Familia y/o Comisario de Familia?	16
4.5	Tratamiento de datos e información.....	16
5.	RUTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA	16
5.1	Violencia sexual.....	17
5.2	Reclutamiento forzado, uso y utilización.....	18
5.3	Casos de maltrato o inobservancia de derechos al interior de la familia	19
6.	BIBLIOGRAFÍA	20

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

INTRODUCCIÓN


La Defensoría del Pueblo en virtud de su función constitucional y legal y en especial la de orientar e instruir a los habitantes del territorio nacional y a los colombianos y colombianas en el exterior en el ejercicio y defensa de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado y, en el marco de la estrategia de Gobierno en Línea, que pretende lograr un salto en la inclusión social y en la competitividad del país a través de la apropiación y el uso adecuado de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), ha definido el formulario de atención en línea para la recepción de peticiones dirigido a niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta la Observación General No. 2 del Comité de los Derechos del Niño en la que se destaca: "El artículo 4 de la Convención sobre los Derechos de Niño obliga a los Estados Partes a adoptar "todas las medidas administrativas, legislativas y de otra índole para dar efectividad a los derechos reconocidos en la presente Convención".

Para la institución se hace necesario la implementación de un espacio en el que niños, niñas y adolescentes puedan ejercer su derecho constitucional de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, por medio de la radicación por su cuenta de peticiones respetuosas para que la Defensoría del Pueblo, en el marco de sus funciones conozca y adelante el trámite correspondiente. Para ello, se crea este lineamiento técnico para la atención y trámite de quejas instauradas por menores de edad, partiendo del hecho de que los niños y las niñas tienen el derecho a ser escuchados en todo asunto que les interese o afecte, para lo cual se analizará la admisibilidad de la solicitud, asegurándose de garantizar a todo niño o niña o quienes acudan en nombre de ellos, el derecho de ser escuchados y en procura del interés superior constitucional del que gozan.

Dentro del presente lineamiento técnico, se relacionan aspectos generales y específicos a tener en cuenta en el momento de dar trámite a una petición que es instaurada por un niño, niña o adolescente.

OBJETIVO

Atender peticiones interpuestas por niños, niñas y adolescentes interpuestas a través del canal virtual de la Defensoría del Pueblo dispuesto especialmente para las personas menores de edad.

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

1. RECEPCIÓN Y ATENCIÓN DE PETICIONES

1.1 Recepción

La Defensoría del Pueblo habilitó en la página web de la institución un formulario de recepción de peticiones dirigido a niños, niñas y adolescentes, en el que ellos podrán interponer peticiones respetuosas, directamente a la entidad, sin la intermediación de un adulto, en el marco de la ley.

Una vez es radicada la petición por el espacio electrónico para la recepción de peticiones dirigido a niños, niñas y adolescentes, es recibida por el equipo de Gestión Documental de la Defensoría del Pueblo y en las mismas condiciones señaladas por la Resolución 772 del 26 de junio de 2020, artículo 7.

1.2 Reparto

Las peticiones recibidas de niños, niñas y adolescentes a través de la página web, se tramitan de manera automática generando un número de radicación que se comunica al niño, niña o adolescente a través de correo electrónico, cuando este ha sido señalado en el formulario. Sin embargo, de ser posible, se sugiere que en los casos relacionados con niños, niñas y adolescentes se privilegie la comunicación telefónica. Así, en caso de que no haya sido señalado un número de contacto, el o la funcionaria responsable del caso, brindará un número de atención telefónica para que él o ella se comuniquen con la persona que atiende su caso, buscando que este sea el medio preferente, sin desvirtuar las comunicaciones que puedan tener lugar a través del correo electrónico.

Estas peticiones las recibe el Grupo de Gestión Documental quien las direcciona a la dependencia del nivel nacional o territorial competente según el lugar de ocurrencia de los hechos, para que se continúe con el registro en el módulo misional correspondiente y con su respectivo trámite.

Para lo anterior es de vital importancia tener en cuenta que, cuando las peticiones radicadas tienen que ver con situaciones de violencia sexual de menores de 5 años, reclutamiento, uso y utilización de niños, niñas y adolescentes o desnutrición infantil, estas serán dirigidas por los Defensores Regionales a los asesores (donde los hubiere), de la Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor, o al nivel central de la dependencia, teniendo en cuenta el lugar de los hechos.


En los casos en que la petición sea de un niño, niña o adolescente colombiano residente en el exterior, y que no se conozcan datos de un familiar residente en Colombia, la petición será remitida a la Oficina de Asuntos Internacionales y será tramitada con asesoría del Nivel Central de la Delegada en los casos en que así lo requieran.

Para el resto de peticiones radicadas a través del sitio web para niños, niñas y adolescentes, estas serán direccionadas de acuerdo a la competencia territorial y temática de cada una de las Defensorías Regionales atendiendo al lugar donde reside el niño, niña o adolescente que radica la petición, para lo

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

cual, en caso de requerir asistencia técnica de la Delegada para la Infancia, la Juventud y el Adulto Mayor, esta dependencia estará presta a brindarla.

2. PERSPECTIVAS Y ENFOQUES

2.1 ¿Qué son los derechos humanos?

De acuerdo con la concepción de Faúndez Ledezma (1996): *“Los derechos humanos pueden definirse como las prerrogativas que, conforme al derecho internacional, tiene todo individuo frente a los órganos del poder para preservar su dignidad como ser humano”*. Es decir, la base de los derechos humanos se encuentra en la dignidad humana y, por lo tanto, nadie puede legítimamente impedir a otro el goce de sus derechos.

Los derechos humanos son garantías jurídicas universales que protegen a los individuos y a grupos de personas contra acciones y omisiones que interfieran con el respeto a los derechos y libertades. A continuación, se describen las características de los derechos humanos:

- **Universales.** Los derechos pertenecen a todos los seres humanos por el solo hecho de serlo.
- **Inalienables.** Nadie puede ser despojado de ellos.
- **Irrenunciables.** No es posible renunciar a ellos, aunque se exprese la voluntad de hacerlo.
- **Intransferibles.** Nadie más que el propio titular puede valerse de ellos.
- **Imprescriptibles.** Son para toda la vida, no tienen fecha de caducidad por ningún motivo.
- **Indivisibles.** Ningún derecho puede disfrutarse a costa de otro derecho, no puede prescindirse de ninguno. Todos tienen igual importancia.


Con todo, no debe perderse de vista lo que menciona el filósofo y politólogo italiano Norberto Bobbio, quien afirma que: *“los derechos del hombre, por fundamentales que sean, son derechos históricos, es decir, nacidos en determinadas circunstancias, caracterizadas por luchas por la defensa de nuevas libertades en contra de los viejos poderes, que han desarrollado de manera gradual, no todos al mismo tiempo y no de una vez para siempre”* (Bobbio, 1991, p. 17).

Como responsabilidades del Estado, frente a los derechos humanos, además de garantizar su aplicación de manera efectiva, se reconocen los siguientes:

- **Respetar.** Abstenerse de interferir en el disfrute del derecho
- **Proteger.** Impedir que otras personas interfieran en el disfrute del derecho
- **Garantizar.** Adoptar medidas apropiadas con miras a lograr la plena efectividad del derecho

2.2 ¿Qué es la Dignidad Humana?

La dignidad humana es el fundamento de los derechos humanos. En la Constitución Política de Colombia, el Estado social de derecho está fundado en el respeto de la dignidad humana y según la Corte

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

Constitucional, esta es considerada como valor, como principio constitucional y como derecho fundamental autónomo.

La dignidad humana como valor intrínseco que todo ser humano porta por el solo hecho de existir, se instauró a partir de la segunda mitad del siglo XIX posterior a la Segunda Guerra Mundial, momento en que tomó un sentido histórico dando lugar a un elemento que establece el derecho a la igualdad para toda persona humana, sin distingo de origen, sexo, edad, pertenencia étnica, situación económica, identidad de género, orientación sexual, diversidad funcional, o cualquier otra diferencia por situación o condición.

En Colombia, la Corte Constitucional² definió tres lineamientos respecto a cómo debe entenderse la dignidad humana: (i) como autonomía o como posibilidad de diseñar un plan vital y de determinarse según sus características (vivir como quiera); (ii) como ciertas condiciones materiales concretas de existencia (vivir bien); y (iii) como intangibilidad de los bienes no patrimoniales, integridad física e integridad moral (vivir sin humillaciones).

De otro lado al tener como punto de vista la funcionalidad del enunciado normativo "*dignidad humana*", la Sala de la Corte Constitucional ha identificado tres lineamientos: (i) la dignidad humana como principio fundante del ordenamiento jurídico y por tanto del Estado, y en este sentido la dignidad como valor; (ii) la dignidad humana como principio constitucional; y (iii) la dignidad humana como derecho fundamental autónomo (Corte Constitucional, 2002).

De esta manera, la Corte Constitucional brinda una mirada más amplia y detallada de la dignidad humana, facilitando su comprensión y materialización a través de las tres esferas de protección que se establecen de manera dialéctica como entidades no separables del devenir humano que componen o estructuran su ser digno: respetar y brindar las condiciones para que cada persona viva como quiera, que cada persona cuente con las condiciones esenciales para vivir bien y que nunca sea sometida a humillaciones de ningún tipo.


2.3 Enfoque de Derechos

Tiene como valor fundamental el principio de igualdad, propende por que la acción pública gubernamental garantice la promoción, garantía, restablecimiento y goce efectivo de los derechos humanos de todas las personas, sin distingo alguno y contribuye al ejercicio pleno de su ciudadanía.

Tiene como fin último lograr que las acciones del Estado tengan como prioridad la garantía y efectividad de los derechos humanos, así como impregnar todos los componentes, escenarios, niveles, procesos, procedimientos, metodologías y acciones en clave de derechos humanos, como fin y como medio.

² Sentencia T-881/02, Principio de Dignidad Humana-Naturaleza
<http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/T-881-02.htm>

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

2.4 Enfoque de protección integral

Está orientado a lograr la garantía de TODOS los derechos para TODOS los niños, niñas y adolescentes, igualmente que cada persona desarrolle sus capacidades y habilidades en ejercicio de sus derechos, sin ningún tipo de discriminación. En este sentido, se deben generar las condiciones para que toda persona ejerza y goce efectivamente de sus derechos, implementando acciones que eviten que se les afecten o vulneren³.

2.5 Enfoque diferencial

Se fundamenta en el principio de diversidad, sobre el cual se visibiliza y reconoce la heterogeneidad humana, buscando eliminar la discriminación histórica y sistemática, en razón al sexo, edad, identidad de género y orientaciones sexuales diversas, pertenencia étnica, origen, territorio, diversidad funcional (discapacidad), entre otras.

Pretende articular y promover el desarrollo de acciones diferenciales, acorde con las distintas necesidades y particularidades de las poblaciones, en pro de la garantía de sus derechos humanos.

2.6 Enfoque étnico

El enfoque étnico se sustenta en el reconocimiento del Estado de la diversidad étnica y cultural de Colombia, fomentando una protección diferenciada, basada en situaciones específicas de vulnerabilidad de las comunidades y de los individuos pertenecientes a estos grupos.

Este enfoque propende por la participación de estas poblaciones y busca garantizar el reconocimiento y restablecimiento de sus derechos, a partir del respeto por su cultura y formas de vida.


En Colombia existen tres grupos étnicos: los pueblos indígenas (hay más de 102), población afrocolombiana (negra, raizal de San Andrés, Providencia y Santa Catalina, y palenquera) y la población gitana o rom.

2.7 Enfoque de género

Se refiere a las identidades, las funciones y los atributos de la mujer y el hombre, contruidos socialmente y, de igual forma, al significado social que se atribuye a las diferencias biológicas (CEDAW, 2012). Busca visibilizar y desnaturalizar los condicionamientos socioculturales que establecen y mantienen desigualdades de poder entre las personas basadas en género; así mismo, implica visibilizar

³ Artículo 7 de la Ley 1098 de 2006 - Código de la Infancia y la Adolescencia: se debe entender por protección integral de las niñas, niños y adolescentes, el reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

las consecuencias de estas diferencias y desigualdades en campos políticos, sociales, laborales, económicos.

Se entiende por orientación sexual la capacidad de cada persona de sentir una profunda atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al suyo, o de su mismo género, o de más de un género, así como la capacidad de mantener relaciones íntimas y sexuales con estas personas.

2.8 Orientaciones sexuales e identidades de género diversas

La identidad de género remite a la vivencia interna e individual del género, tal y como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo y otras expresiones de género, como la vestimenta, el modo de hablar y los modales.

El enfoque diferencial que identifica estos dos aspectos busca reconocer las desigualdades persistentes derivadas de ellos y tomar las acciones necesarias para garantizar el acceso igualitario a los derechos humanos.

3. ELEMENTOS IMPORTANTES SOBRE LA NORMATIVIDAD PARA NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

A continuación, se presentan elementos normativos a tener en cuenta para la atención de niños, niñas y adolescentes. Igualmente, la Defensoría del Pueblo publicó la Caja de Herramientas 100to Mis Derechos, que tiene una cartilla sobre Selección de la normatividad sobre la niñez y la adolescencia en Colombia.

3.1 Comité de los Derechos del Niño de Naciones Unidas

En su rol de interpretación de los Derechos de la Convención de Derechos del Niño, el Comité de Derechos del Niño de Naciones Unidas emite Observaciones Generales, que sirven como criterios orientadores para la atención de los casos específicos sobre situaciones que involucren los derechos de niños, niñas y adolescentes que sean de conocimiento de la Defensoría del Pueblo, y se enumeran a continuación:

- Observación General 1. Propósitos de la Educación.
- Observación General 2. El papel de las instituciones nacionales independientes de los Derechos Humanos en la Promoción y Protección de los Derechos del Niño.
- Observación General 3. El VIH SIDA y los Derechos del Niño.
- Observación General 4. La salud y el desarrollo en el contexto de la Convención sobre los Derechos del Niño.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1



**Nombre del proceso/Subproceso:
ATENCIÓN Y TRÁMITE**

Código: AT-M01

Versión: 01

**Nombre del Manual:
Manual para la atención a niños, niñas y
adolescentes que interpongan peticiones
virtualmente a la Defensoría del Pueblo**

Vigente desde: 25/11/2021

- Observación General 5. Medidas generales de aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Observación General 6. Trato de los Niños y Niñas no acompañados y separados de su familia fuera de su país de origen.
- Observación General 7. Realización de los Derechos del Niño en la primera infancia.
- Observación General 8. El derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigos crueles o degradantes.
- Observación General 9. Los Derechos del Niño y la Niña con Discapacidad.
- Observación General 10. Los Derechos del Niño en la Justicia de Menores.
- Observación General 11. Los Niños Indígenas y sus Derechos en virtud de la Convención sobre los Derechos del Niño.
- Observación General 12. El Derecho de la Niña y el Niño a ser escuchado.
- Observación General 13. El derecho del niño a no ser objeto de ninguna forma de violencia.
- Observación general N° 14. Sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial
- Observación general N° 15 sobre el derecho del niño al disfrute del más alto nivel posible de salud
- Observación general No 16 sobre las obligaciones del Estado en relación con el impacto del sector empresarial en los derechos del niño
- Observación general N° 17 sobre el derecho del niño al descanso, el esparcimiento, el juego, las actividades recreativas, la vida cultural y las artes
- Observación general conjunta núm. 18 del Comité de los Derechos del Niño y recomendación general conjunta núm. 31 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer sobre prácticas nocivas
- Observación general núm. 19 (2016) sobre la presupuestación pública para la realización de los derechos del niño (art. 4)
- Observación general No. 20 sobre la implementación de los derechos del niño durante la adolescencia
- Observación general conjunta núm. 4 de la CMW y núm. 23 de la CDN en el contexto de la migración internacional: obligaciones de los Estados partes en particular con respecto a los países de tránsito y destino
- Observación general núm. 21 sobre los niños de la calle
- Observación general núm. 24 sobre los derechos del niño en el sistema de justicia de menores
- Comentario General núm. 25 sobre los derechos de la infancia en relación con el entorno digital.


3.2 Doctrina de la Protección Integral

Esta noción implica un cambio de paradigma de la doctrina de la Situación Irregular a la Doctrina de la Protección Integral. La primera se basaba en una concepción del niño y la niña como problema, como ser desprotegido que incrementa los problemas de inseguridad de las ciudades, es decir que las políticas públicas en torno a la infancia eran para quienes estaban en situación de abandono, orfandad, la niñez

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

en la calle, en conflicto con la ley, entre otras situaciones relacionadas. La actuación del Estado se dirigía a los “menores” concebidos como objetos, es decir, para los niños en “situación irregular”.

A principios del siglo XX, el Estado reemplazó sus parámetros de actuación principalmente de carácter militar y religioso hacia los principios administrativos, políticos, educativos y científicos, por lo que comenzó a desarrollar programas especiales para atender las necesidades de salud, educación, bienestar y protección a la infancia. Es decir, su accionar se fundamenta en la necesidad y en la carencia, por lo tanto, plantea parámetros para la atención de la infancia, sin establecer la responsabilidad de exigirlo ante alguna persona o institución. Sumado a lo anterior, las intervenciones basadas en las necesidades refuerzan las relaciones de dependencia y de poder, donde los niños, niñas y adolescentes son sujetos pasivos.

La doctrina de la protección integral, concibe a las personas menores de edad como sujetos de derechos con capacidad para expresar sus opiniones, y les define como sujetos de especial protección, ya no solo a aquellos niños, niñas y adolescentes en situaciones de inobservancia o abandono, sino al conjunto de esta población, estableciendo el deber de protección bajo el principio de la corresponsabilidad de la familia, la sociedad y el Estado.

A partir de la Convención de los Derechos del Niño y del cambio en nuestra normatividad del Código del Menor, al Código de la Infancia y la Adolescencia (Ley 1098 de 2006), se entiende por protección integral:

“El reconocimiento como sujetos de derechos, la garantía y cumplimiento de los mismos, la prevención de su amenaza o vulneración y la seguridad de su restablecimiento inmediato en desarrollo del principio del interés superior. La protección integral se materializa en el conjunto de políticas, planes, programas y acciones que se ejecuten en los ámbitos nacional, departamental, distrital y municipal con la correspondiente asignación de recursos financieros, físicos y humanos”. (art. 7, Ley 1098 de 2006).

3.3 Niñas, niños y adolescentes como sujetos de derechos

Una de las principales preocupaciones de las Naciones Unidas, desde su creación en 1945, ha sido el bienestar y derechos de los niños, niñas y adolescentes, en tal sentido, uno de los primeros actos de la Asamblea General fue establecer el Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (Unicef), que hoy es el pilar de la asistencia internacional de niños, niñas y adolescentes.


Asimismo, la Declaración Universal de Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General en 1948, reconoce que los niños, niñas y adolescentes deben ser objeto de cuidado, atención y protección. Aspectos que se han reforzado a través de los Pactos Internacionales de Derechos Humanos, en la Declaración de los Derechos del Niño de 1959 y la Convención sobre los Derechos de la Infancia en 1989.

La Convención plantea un nuevo paradigma en la perspectiva de la promoción y protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, exigiendo como prioridad, por parte de legisladores,

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

educadores, dirigentes espirituales, medios de información, organizaciones privadas, públicas, entre otras, realizar las acciones para garantizar el goce efectivo de los derechos de esta población.

- El espíritu que inspira la Convención es el interés superior de los niños, niñas y adolescentes; se entiende por niño toda persona menor de 18 años, salvo que en virtud de la legislación nacional haya alcanzado antes la mayoría de edad.
- Además, abarca todo el espectro de los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales. Lo que demuestra que la libertad que un niño, niña y adolescente necesita para desarrollar sus capacidades intelectuales, morales o espirituales requiere, entre otras, un medio ambiente sano y seguro, acceso a la atención médica y normas mínimas de alimentación, vestido y vivienda.
- En términos generales, los Estados Parte⁴ deben:
 1. Determinar los peligros que amenacen el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.
 2. Movilizar los recursos humanos y financieros necesarios para prevenir las situaciones que amenazan o ponen en riesgo el bienestar de los niños, niñas y adolescentes.
 3. Elevar el nivel de conciencia e interés de la opinión pública por la protección y la promoción de los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Finalmente, concebir a los niños, niñas y adolescentes como sujetos de derechos, implica la garantía del derecho a expresar su opinión y a que esta sea tenida en cuenta debidamente en los asuntos que les afectan.

Es necesario igualmente, fortalecer la idea de la fundamentación de los derechos basada en su titularidad como sujetos de derechos y en el respeto total a su persona. Lo cual debe reflejarse en una relación de iguales entre los adultos y la infancia, dejar de considerarlos como objetos y mirarlos como sujetos, sin las limitaciones construidas por factores sociales, culturales, religiosos e incluso políticos.

3.4 Interés Superior de los niños, niñas y adolescentes

En todas las actuaciones encaminadas a la defensa y garantía de los derechos de las niñas, niños y adolescentes como sujetos de especial protección, es un imperativo promover en todo momento la protección integral y el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, estipulados en el artículo 44 de la Constitución Política de Colombia, y en los artículos 8 y 9 de la Ley 1098 de 2006, como punto de partida en el goce de sus derechos:

Artículo 8º. Interés superior de los niños, las niñas y los adolescentes. Se entiende por interés superior del niño, niña y adolescente, el imperativo que obliga a todas las personas a garantizar la satisfacción integral y simultánea de todos sus Derechos Humanos, que son universales, prevalentes e interdependientes.

⁴ Colombia ratificó la Convención de los Derechos del Niño mediante la Ley 12 de 1991.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.



**Nombre del proceso/Subproceso:
ATENCIÓN Y TRÁMITE**

Código: AT-M01

Versión: 01

**Nombre del Manual:
Manual para la atención a niños, niñas y
adolescentes que interpongan peticiones
virtualmente a la Defensoría del Pueblo**

Vigente desde: 25/11/2021

Artículo 9º. Prevalencia de los derechos. En todo acto, decisión o medida administrativa, judicial o de cualquier naturaleza que deba adoptarse en relación con los niños, las niñas y los adolescentes, prevalecerán los derechos de estos, en especial si existe conflicto entre sus derechos fundamentales con los de cualquier otra persona. En caso de conflicto entre dos o más disposiciones legales, administrativas o disciplinarias, se aplicará la norma más favorable al interés superior del niño, niña o adolescente.

Igualmente, su interpretación y aplicación debe corresponder con lo descrito en la Convención de los Derechos del Niño, así como las directrices de la Observación general N° 14 sobre el derecho del niño a que su interés superior sea una consideración primordial (art. 3, párr. 1).

4. RECOMENDACIONES IMPORTANTES PARA LA ATENCIÓN DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES


Para iniciar la atención de un niño, niña o adolescente que radica una petición ante la Defensoría del Pueblo se hace necesario tener en cuenta los siguientes aspectos, lo cual hace parte del Protocolo de Actuación para las Defensorías de Niñez y Adolescencia, de la Organización de los Estados Americanos:

- **Presunción de edad:** En caso de duda sobre la mayoría o minoría de edad, se presumirá esta. En caso de duda sobre la edad del niño, niña o adolescente se presumirá la edad inferior.
- **No discriminación:** Todo niño, niña o adolescente tiene derecho a un trato equitativo y justo, independientemente de su raza, etnia, color, sexo, idioma, religión, opiniones políticas o de otra índole.
- **Interés Superior:** Todo niño tendrá derecho a que su interés superior sea la consideración primordial. Esto incluye el derecho a la protección y a una posibilidad de desarrollarse en forma armoniosa.
- **Derecho a la participación, respeto a la opinión del niño y la niña:** todo niño, niña y adolescente tiene derecho a expresar libremente y en sus propias palabras sus creencias, opiniones y pareceres sobre cualquier asunto, más aún cuando este les afecte. Es decir, su participación debe ser tenida en cuenta en todas las intervenciones que les afectan.
- **Principio de derecho a la vida, supervivencia y desarrollo:** los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la vida, supervivencia y desarrollo, por lo que se debe procurar el bienestar integral de todos los niños, niñas y adolescentes.
- **Principio de confidencialidad:** Todos los casos y la información específica del solicitante debe ser confidencial, salvo que por su interés superior sea necesario poner en conocimiento a terceros.
- **No revictimización:** Los niños, niñas y adolescentes deberán ser tratados con sensibilidad a lo largo de todo el proceso de atención, tomando en consideración su situación personal y sus necesidades inmediatas, su edad, sexo, impedimentos físicos y nivel de madurez y respetando plenamente su integridad física, mental y moral. Todo niño deberá ser tratado como una persona con sus propias necesidades, deseos y sentimientos personales. La injerencia en la vida privada del niño deberá limitarse al mínimo necesario. Con el fin de evitar al niño mayores sufrimientos, las entrevistas, exámenes y demás tipos de investigación deberán ser realizados por profesionales capacitados que actúen con especialidad, respeto y rigor.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

Para evitar la revictimización se sugiere:

- Proporcionarles certidumbre sobre el proceso, de manera que los niños y niñas tengan ideas claras de lo que cabe esperar del proceso, con la mayor certeza posible.
- Garantizar que la resolución de la Defensoría se celebre tan pronto como sea posible, a menos que las demoras redunden en el interés superior del niño.

Además, los profesionales deberán aplicar medidas para:

- Limitar el número de entrevistas: deberán aplicarse procedimientos especiales para obtener información de los niños a fin de reducir el número de entrevistas, declaraciones, vistas y, concretamente, todo contacto innecesario.
- Velar por que los niños no tengan contacto con el presunto autor de la transgresión en el momento de la atención.
- Asegurar que los niños sean interrogados de forma adaptada a ellos, así como reducir la posibilidad de que éste sea objeto de intimidación.
- **Todo caso merece atención:** Desde el momento en que un ciudadano o niños, niñas y adolescentes acuden a la Defensoría del Pueblo, existe un deber de atención.

4.1 Uso del lenguaje

El lenguaje es histórico, se adapta a las realidades y al contexto específico y se va modificando conforme la sociedad avanza en nuevas perspectivas. Como se mencionó anteriormente, Colombia avanzó en la ampliación de derechos y concepciones sobre la infancia y la adolescencia y con ello, pasó del genérico “menores”, como una forma de referirse a las personas menores de 18 años desde una concepción problemática, hacia una mirada protectora de manera integral y, en consecuencia, modificó dicho genérico, por lo que hoy en día, la forma correcta de referirse a este grupo etario es “menores de edad”.


Al atender niños, niñas y adolescentes, se debe comprender que la mirada adulto-céntrica desde la que se objetivó a la infancia durante muchos años, instauró formas diálogo que distan mucho de la concepción de ellos y ellas como sujetos de derechos, algunos ejemplos son:

1. **Usar diminutivos:** bien sea para referirnos a los niños, niñas y adolescentes o para explicar situaciones o conceptos, partiendo de una idea en la cual se supone que no entienden lo que les queremos comunicar. Las diferentes formas de comprensión dependen de múltiples factores, y uno de ellos puede estar ligado a la madurez de la persona -que no solo depende de la edad-, pero no solamente, por lo que usar las palabras y los términos precisos de la manera más clara posible o con una ampliación pedagógica que permita su asimilación, es la manera más acertada para instaurar un diálogo con personas menores de edad, evaluando su contexto, edad, fluidez para expresar sus ideas, entre otros.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

El uso de diminutivos puede afianzar ideas erróneas sobre la situación que se está presentando, bien sea subvalorando o restándole importancia a un tema, o una forma de disminuir a la persona estableciendo una relación de poder en el intercambio.

2. **Referirse a ellos y ellas a partir de la propiedad:** “mi niño”, “mis niños”, “nuestros niños”. Como se ha establecido a lo largo de este documento, los niños, niñas y adolescentes son sujetos de derechos.
3. **Ocultar información:** sobre la base de que no van a entender o que son “cosas de adultos”. Es preciso recordar que la Convención de los Derechos del Niño establece que todo niño, niña o adolescente tiene derecho a expresar su opinión y a que esta sea tenida en cuenta, lo cual está directamente relacionado con el derecho a estar informado para poder emitir sus puntos de vista sobre cualquier tema que les afecte.
4. **Presionar para obtener información:** esta es una práctica indebida, como sucede con cualquier persona adulta, como servidores y servidoras públicas se debe tener precaución al momento de entablar un diálogo cuando se trata de asuntos sensibles. Es necesario respetar los límites de los niños, niñas y adolescentes y algunos casos, es necesario contar con la presencia de un adulto de confianza o un defensor de familia quien es la autoridad competente para ahondar en ciertos temas.

Tener estas consideraciones en cuenta y no reproducirlas, permitirá a los y las servidoras públicas, establecer una relación de respeto, reconociéndoles desde su dignidad humana, propiciando un diálogo a partir de su reconocimiento como sujetos plenos de derechos.


4.2 Respuesta clara y oportuna acorde con el Interés Superior

Las peticiones que los niños, niñas y adolescentes interpongan en la Defensoría del Pueblo deberán ser tratadas acorde al principio del interés superior y la prevalencia de sus derechos, por lo que es necesario que exista una priorización de sus casos.

Igualmente, la respuesta debe ser clara y oportuna con el fin de evitar la acción con daño y las frustraciones ante la falta de respuesta. Los procedimientos institucionales, si bien son parámetros internos establecidos para la atención, deben explicarse claramente tratándose de interlocutores menores de edad, por lo que no se puede dar por sentado el conocimiento de las rutas y los procedimientos institucionales. Tratándose de niños, niñas y adolescentes, estos deben ser explicados con mayor detalle.

4.3 ¿En qué casos se debe contactar al padre, madre o cuidador?

Todo niño, niña o adolescente debe ser atendido, sin la obligatoriedad de contar con un acudiente. De acuerdo al caso presentado, y evaluando su contexto, fluidez para expresar sus ideas, la edad y su madurez, se debe determinar que el padre, madre o cuidador no sea quien este causando una posible

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

afectación a los derechos del niño, niña o adolescente, al tiempo que se establezca, dependiendo los hechos la necesidad de entablar contacto con ellos.

4.4 ¿En qué casos se debe contactar al Defensor de Familia y/o Comisario de Familia?

El funcionario o funcionaria de la Defensoría del Pueblo que atiende la petición radicada por un niño, niña o adolescente, siempre que la petición radicada ponga en conocimiento la existencia de hechos afecten directamente la dignidad e integridad como sujetos y la capacidad para hacer un ejercicio efectivo de sus derechos, deberá remitir de forma inmediata al Defensor de Familia o a falta este al Comisario de Familia del lugar de residencia del menor de edad que radica la petición, informando de la situación y con el propósito de que se pueda iniciar el proceso de verificación de garantía de derechos por la autoridad administrativa. Y en los casos en que la vulneración de derechos sea inminente, se debe acudir a la Policía de Infancia y Adolescencia.

4.5 Tratamiento de datos e información


Con respecto al tratamiento de datos e información de niños, niñas y adolescentes es necesario hacer referencia a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 artículo 7, que establece, *"En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública"*. Ante lo cual es importante resaltar que la Corte Constitucional en Sentencia C-748 de 2011 estableció que en virtud de lo anterior, *"no debe entenderse en el sentido de que existe una prohibición casi absoluta del tratamiento de los datos de los menores de 18 años, exceptuando los de naturaleza pública, pues ello, daría lugar a la negación de otros derechos superiores de esta población como el de la seguridad social en salud, interpretación ésta que no se encuentra conforme con la Constitución"*.

Motivo por el cual, el tratamiento de los datos personales de los menores de 18 años, al margen de su naturaleza, pueden ser objeto de tratamiento siempre y cuando el fin que se persiga con dicho tratamiento responda al interés superior de los niños, las niñas y adolescentes y se asegure sin excepción alguna, el respeto de sus derechos prevalentes. Sumado a la efectividad del interés superior de esta población, también es importante que se les asegure su derecho a ser escuchados en todos los asuntos que los afecten; y el tratamiento de sus datos, sin duda alguna, es un asunto que les concierne directamente⁵.

5. RUTAS DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA

⁵ Corte Constitucional, Sentencia C-748 de 2011.

Nota: Una vez impreso este documento se considera "COPIA NO CONTROLADA", por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

5.1 Violencia sexual⁶

Una vez ingresa la solicitud y efectuado el traslado a las dependencias o profesionales con competencia en el tema, se deben realizar como mínimo las siguientes acciones teniendo en cuenta no revictimizar y dando siempre prioridad a la acción sin daño:

- Desde el inicio de la atención el trato hacia al niño, niña o adolescente víctima, debe ser respetuoso, solidario y comprensivo de la situación vivida por ella y de sus necesidades. La comunicación con la víctima debe caracterizarse por la confidencialidad, amabilidad, disposición, empatía, seguridad y credibilidad.
- Analizar los hechos.
- Establecer la situación o motivo por el cual se realiza la petición.
- Determinar los datos de contacto de la familia o cuidadores de las niñas, niños y adolescentes, en caso de que ellos no sean los que presuntamente estén vulnerando los derechos del niño, niña o adolescente.
- Establecer país de procedencia o residencia habitual cuando la posible víctima es un niño, niña o adolescente extranjero.
- Definir el lugar dónde están ocurriendo los hechos.
- Establecer las acciones que se hayan realizado por parte de los mismos niñas, niños y adolescentes, familia, cuidadores e instituciones y autoridades.
- Establecer las posibles soluciones y responsables.
- Determinar la forma de intervención, según la naturaleza de los hechos motivo de la consulta, que pueden ser: asesoría, remisión de la petición a las instituciones o autoridades competentes (Policía Nacional, Defensoría de Familia y/o Comisario de Familia, Fiscalía General, Unidades de Reacción Inmediata de la Fiscalía U.R.I, Centros de Atención Integral a la Violencia Sexual CAIVAS), fundamentada desde el marco normativo nacional e internacional que regula y ampara las acciones para la garantía y restablecimiento de los derechos del niño, niña o adolescente presuntamente víctima de violencia sexual.
- Acompañamiento a las instituciones, asistencia técnica, entre otras, conforme a la misión y competencia funcional de la Defensoría del Pueblo.
- Si el hecho ocurrió en las últimas 72 horas orientar a la persona y/o representante legal sobre la preservación de las pruebas conforme a lo establecido en la Ruta de justicia.
- La familia o cuidador del niño, niña y adolescente tiene derecho a ser asistido(a) durante el juicio y el incidente de reparación integral, si la justicia lo exige se le debe asignar un abogado que podrá ser designado de oficio.
- En caso de no contar con recursos para contratar un abogado, la Defensoría del Pueblo le asignará un Defensor Público quien lo representará en calidad de víctima en el marco de la ley 1098 de 2006.

⁶ En caso de requerir información adicional al respecto, remitirse al Protocolo de activación de mecanismos y ruta defensorial para la protección y exigibilidad de los derechos de niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia sexual - 2019.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.



Nombre del proceso/Subproceso:
ATENCIÓN Y TRÁMITE

Código: AT-M01

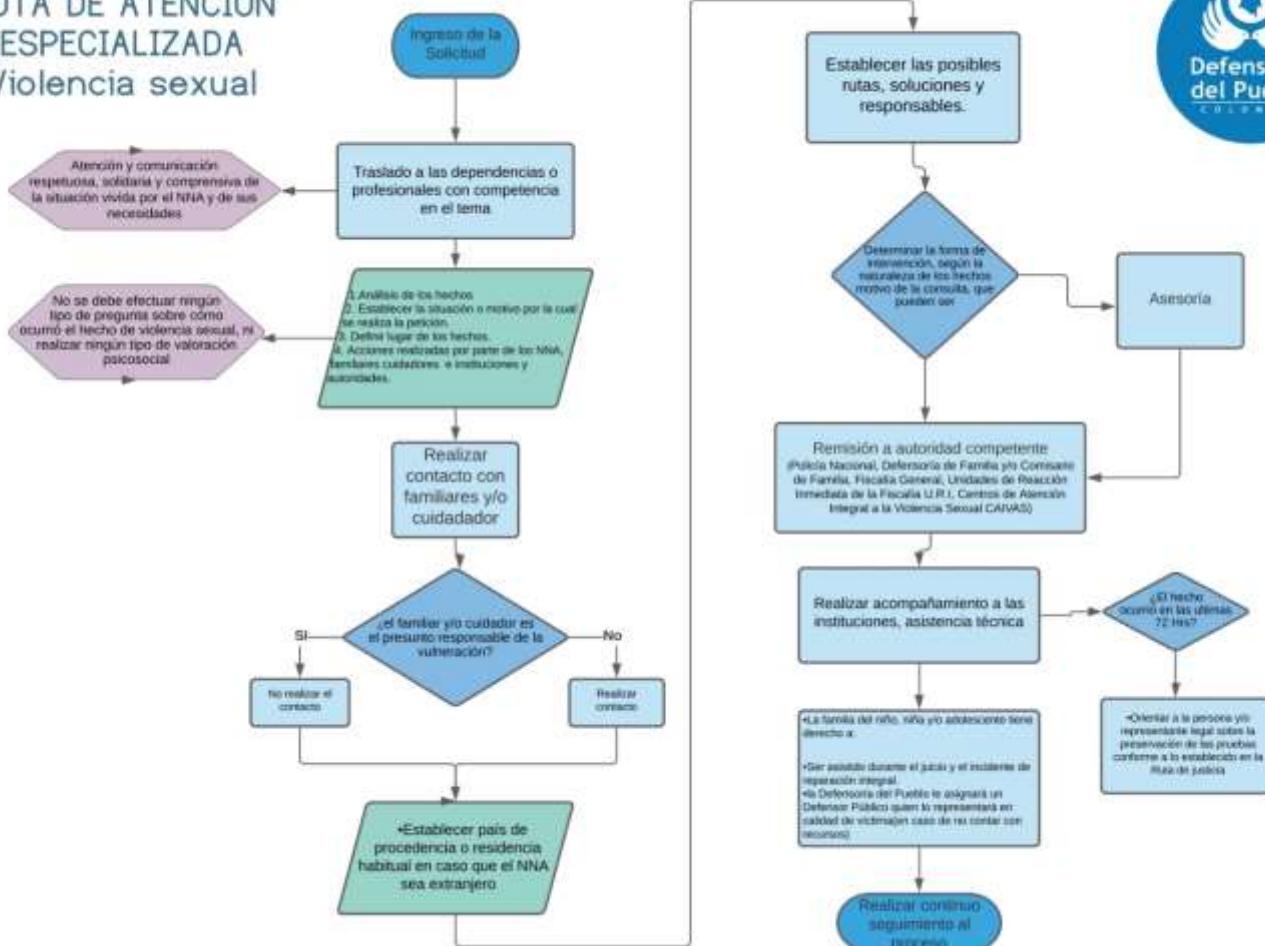
Versión: 01

Nombre del Manual:
Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo

Vigente desde: 25/11/2021

- No se debe efectuar ningún tipo de pregunta sobre cómo ocurrió el hecho de violencia sexual, ni realizar ningún tipo de valoración psicosocial al niño, niña o adolescente, salvo establecer dónde ocurrieron los hechos, cuándo y datos de ubicación del presunto agresor.

RUTA DE ATENCIÓN ESPECIALIZADA Violencia sexual



5.2 Reclutamiento forzado, uso y utilización

Una vez ingresa la solicitud y efectuado el traslado a las dependencias o profesionales con competencia en el tema, se deben realizar como mínimo las siguientes acciones teniendo en cuenta no revictimizar y dando siempre prioridad a la acción sin daño:

- Desde el inicio de la atención el trato hacia al niño, niña o adolescente víctima, debe ser respetuoso, solidario y comprensivo de la situación vivida por ella y de sus necesidades. La comunicación con la víctima debe caracterizarse por la confidencialidad, amabilidad, disposición, empatía, seguridad y credibilidad.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

05/10/2015



**Nombre del proceso/Subproceso:
ATENCIÓN Y TRÁMITE**

Código: AT-M01

Versión: 01

**Nombre del Manual:
Manual para la atención a niños, niñas y
adolescentes que interpongan peticiones
virtualmente a la Defensoría del Pueblo**

Vigente desde: 25/11/2021

- Analizar los hechos.
- Establecer la situación o motivo por el cual se realiza la petición.
- Determinar los datos de contacto de la familia o cuidadores de las niñas, niños y adolescentes, en caso de que ellos no sean los que presuntamente estén vulnerando los derechos del niño, niña o adolescente.
- Establecer país de procedencia o residencia habitual cuando la posible víctima es un niño, niña o adolescente extranjero.
- Definir el lugar dónde están ocurriendo los hechos.
- Establecer las acciones que se hayan realizado por parte de los mismos, niñas, niños y adolescentes, familia, cuidadores e instituciones y autoridades.
- Proceder con la remisión de manera inmediata para su intervención a la Policía Nacional, Defensor de Familia y/o Comisario de Familia del lugar de ocurrencia de los presuntos hechos de reclutamiento, uso y/o utilización de niños, niñas y adolescentes.
- Realizar acompañamiento a las instituciones, asistencia técnica, entre otras, conforme a la misión y competencia funcional de la Defensoría del Pueblo.

5.3 Casos de maltrato o inobservancia de derechos al interior de la familia


Una vez ingresa la solicitud y efectuado el traslado a las dependencias o profesionales con competencia en el tema, se deben realizar como mínimo las siguientes acciones teniendo en cuenta no revictimizar y dando siempre prioridad a la acción sin daño:

- Desde el inicio de la atención el trato hacia al niño, niña o adolescente víctima, debe ser respetuoso, solidario y comprensivo de la situación vivida por ella y de sus necesidades. La comunicación con la víctima debe caracterizarse por la confidencialidad, amabilidad, disposición, empatía, seguridad y credibilidad.
- Analizar los hechos.
- Establecer la situación o motivo por el cual se realiza la petición.
- Determinar los datos de contacto de la familia o cuidadores de las niñas, niños y adolescentes, para informar a la autoridad competente.
- Establecer país de procedencia o residencia habitual cuando la posible víctima es un niño, niña o adolescente extranjero.
- Definir el lugar dónde están ocurriendo los hechos.
- Establecer las acciones que se hayan realizado por parte de los mismos, niñas, niños y adolescentes, familia, cuidadores e instituciones y autoridades.
- Establecer las posibles soluciones y responsables.
- Determinar la forma de intervención, según la naturaleza de los hechos motivo de la consulta, que pueden ser: asesoría, remisión de la petición a las instituciones o autoridades competentes (Policía Nacional, Defensoría de Familia y/o Comisario de Familia, Fiscalía General, Unidades de Reacción Inmediata de la Fiscalía U.R.I, Centros de Atención Integral a la Violencia Sexual CAIVAS), fundamentada desde el marco normativo nacional e internacional que regula y ampara las acciones para la garantía y restablecimiento de los derechos del niño, niña o adolescente presuntamente víctima de violencia intrafamiliar.

Nota: Una vez impreso este documento se considera “COPIA NO CONTROLADA”, por lo tanto debe consultar la versión vigente en el sitio oficial de los documentos del SGC de la Defensoría del Pueblo.

SQ-F15

Versión 1

	Nombre del proceso/Subproceso:	Código: AT-M01
	ATENCIÓN Y TRÁMITE	Versión: 01
	Nombre del Manual: Manual para la atención a niños, niñas y adolescentes que interpongan peticiones virtualmente a la Defensoría del Pueblo	Vigente desde: 25/11/2021

6. BIBLIOGRAFÍA

Bobbio, N. (1991). El Tiempo de los Derechos. Madrid: Editorial Sistema.

Defensoría del Pueblo. 2019. Herramienta Pedagógica del Curso. Código de la Infancia y la Adolescencia. Modulo II: derechos de los niños, niñas y adolescentes.

Defensoría del Pueblo. 2020. Caja de Herramientas 100to Mis Derechos.

Faúndez, H. (1996). El Sistema Interamericano de Protección de los Derechos Humanos. Aspectos Institucionales y Procesales. Instituto Interamericano de Derechos Humanos. Recuperado de: https://www.iidh.ed.cr/IIDH/media/1575/si_proteccion_ddhh_3e.pdf, el 24 de marzo de 2017.

Organización de los Estados Americanos. Protocolo de Actuación para las Defensorías de Niñez y Adolescencia.

Sentencia T-881/02, Principio de Dignidad Humana-Naturaleza. Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2002/T-881-02.htm>