

# Protocolo de atención

# Ciclo de vida

Niños, niñas, adolescentes  
y adultos mayores



“ La igualdad es el reconocimiento público, expresado en instituciones y costumbres, de que un grado de atención igualitario es merecido por todos los seres humanos. ”  
—Simone Weil



## Elaborado por

Subdirección de apropiación social y  
relacionamiento con el ciudadano

---

## Revisión y diseño

Grupo de Comunicaciones

---

## Fecha

Diciembre de 2024

---

## Versión

No. 2





El Instituto Colombiano de Antropología e Historia busca el desarrollo de buenas prácticas que Faciliten la atención a la primera infancia, adolescentes y adulto mayor, garantizando un servicio integral y un Fácil acceso a la información pública, de tal Forma que la cultura organizacional está enfocada en promover una sociedad más justa, incluyente y con igualdad de oportunidades.

Esta guía busca Fortalecer las habilidades y las competencias de los Funcionarios y contratistas del ICANH, mejorar los mecanismos de atención y participación para la atención de primera infancia, adolescentes y adulto mayor con un enfoque diferencial y de derechos, en un marco de igualdad y corresponsabilidad.

La concepción que se tenía de los niños, niñas y adolescentes en Colombia ha evolucionado con el transcurso de los años. En un principio, los niños eran considerados como seres pasivos sometidos totalmente a la autoridad paterna; luego fueron concebidos como seres en situación de necesidad que el legislador debía proteger de cualquier explotación. A partir de la Constitución de 1991, en virtud del preámbulo y la consagración de los derechos de los niños en el artículo 44, los niños, niñas y adolescentes son concebidos como sujetos de derechos, considerados como seres en desarrollo que poseen dignidad integral. La Carta Constitucional consagra una protección especial que deben brindar el Estado y la Sociedad para velar por la protección de los derechos de los niños, las niñas y los adolescentes, los cuales tienen un rango privilegiado al tener prioridad sobre los derechos de los demás.

No se utilizan las expresiones menor o pequeño, desechando toda pretensión de inferioridad, permitiendo que los niños se consideren como titulares de los mismos derechos que gozan los adultos. No obstante, se les considera como personas vulnerables y por lo tanto son sujetos de especial protección constitucional.

# Marco normativo: ARTÍCULOS EN LA CONSTITUCIÓN



1. Artículo 1. Colombia es un Estado Social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
2. Artículo 2. (...) Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
3. Artículo 13. (...) Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados.
4. Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
5. Artículo 44. (...) Son derechos fundamentales de los niños: la vida, la integridad física, la salud y la seguridad social, la alimentación equilibrada, su nombre y nacionalidad, tener una familia y no ser separados de ella, el cuidado y amor, la educación y la cultura, la recreación y la libre expresión de su opinión.
6. Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.





# LEYES

1. Ley 1098 de 2006. Este código tiene por finalidad garantizar a los niños, a las niñas y a los adolescentes su pleno y armonioso desarrollo para que crezcan en el seno de la familia y de la comunidad, en un ambiente de felicidad, amor y comprensión. Prevalecerá el reconocimiento a la igualdad y la dignidad humana, sin discriminación alguna.
2. Ley 2055 de 2020. Los Estados Parte adoptarán todas las medidas necesarias para garantizar a la persona mayor el goce efectivo del derecho a la vida y el derecho a vivir con dignidad en la vejez hasta el fin de sus días, en igualdad de condiciones con otros sectores de la población. Los Estados Parte tomarán medidas para que las instituciones públicas y privadas ofrezcan a la persona mayor un acceso no discriminatorio a cuidados integrales, incluidos los cuidados paliativos, eviten el aislamiento y manejen apropiadamente los problemas relacionados con el miedo a la muerte de los enfermos terminales, el dolor, y eviten el sufrimiento innecesario y las intervenciones fútiles e inútiles, de conformidad con el derecho de la persona mayor a expresar el consentimiento informado.





# Protocolo para atención a niños, niñas, adolescentes:



1. Ser tratado con respeto y diligencia.



2. No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño, niña o adolescente diga, al contrario, es mejor preguntar para entender.



3. Llámelo por su nombre y no use apelativos como "chiquito", "niño", "niña", "joven" o 'mijito', entre otros.



4. Los funcionarios públicos deben propiciar una conversación activa y escucha atenta al contenido de la conversación. Se les debe dar la palabra, y propiciar su diálogo, independientemente que estén acompañados por un adulto.



5. Háblele en un lenguaje acorde con su edad.



6. Recibir respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias en los plazos legales establecidos.



7. Recibir información precisa y con lenguaje claro que dé respuesta de fondo a las diferentes solicitudes presentadas.



8. Obtener un radicado de su petición para que conozca el estado del trámite o servicio solicitado.



9. Recibir atención que adopte una serie de medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad de algunas víctimas, teniendo en cuenta su edad, discapacidad y/o enfermedades crónicas o graves, bajo el principio de Enfoque Diferencial y de Género.



10. Exigir la confidencialidad de su información en el marco de las normas que establecen la reserva legal.



11. Presentar los recursos legales que procedan conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



12. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución, las leyes, y en especial la Ley 1448 de 2011 y la Ley 2078 de 2021, sus Decretos Reglamentarios y los Decretos Leyes Étnicos, así como los tratados internacionales que hacen parte del Bloque de Constitucionalidad





# Protocolo para atención adulto mayor:



1. Ser tratado con respeto y diligencia.



2. Evite decirle abuelito-a, viejito-a o ancianito-a, llámelo por su nombre si esto fuera necesario.



3. Si la persona mayor está sola y presenta dificultades en su movilidad o en la comprensión de las indicaciones, se le debe preguntar si desea acompañamiento hasta el lugar en que la persona servidora pública competente le atenderá.



4. En caso de que la persona mayor venga acompañada de otra persona, se debe garantizar la entrada a su acompañante.



5. Recibir respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias en los plazos legales establecidos.



6. Recibir información precisa y con lenguaje claro que dé respuesta de fondo a las diferentes solicitudes presentadas.



7. Obtener un radicado de su petición para que conozca el estado del trámite o servicio solicitado.



8. Recibir atención que adopte una serie de medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad de algunas víctimas, teniendo en cuenta su edad, discapacidad y/o enfermedades crónicas o graves, bajo el principio de Enfoque Diferencial y de Género.



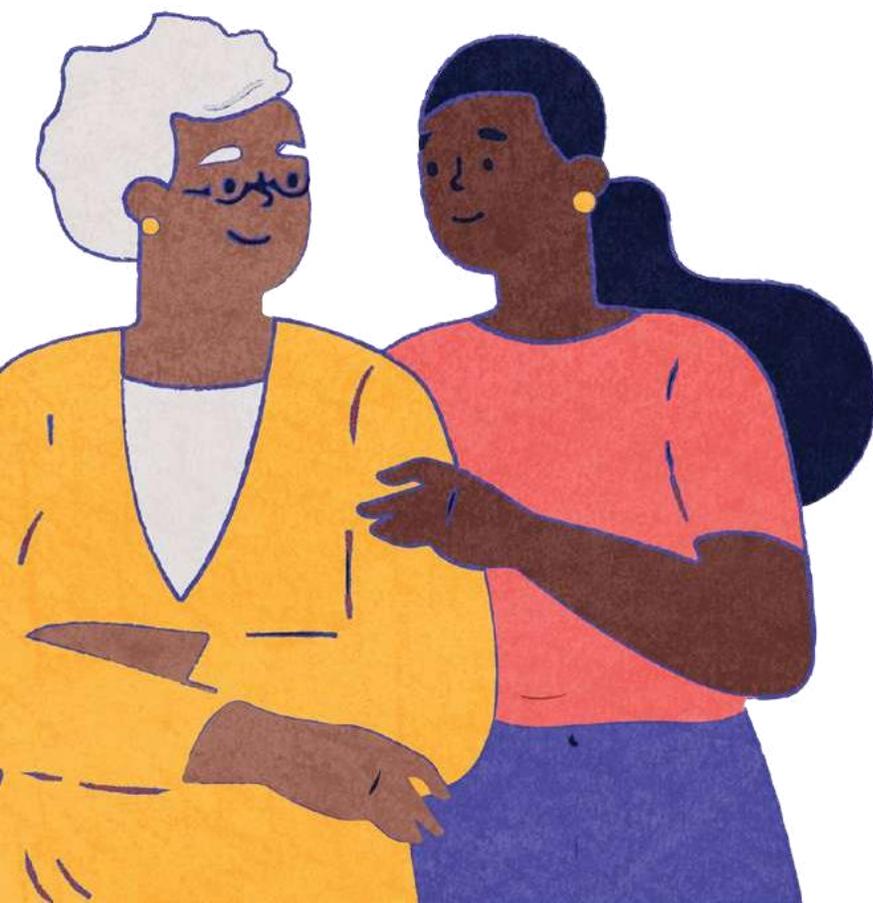
9. Exigir la confidencialidad de su información en el marco de las normas que establecen la reserva legal.



10. Presentar los recursos legales que procedan conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.



11. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución, las leyes, y en especial la Ley 1448 de 2011 y la Ley 2078 de 2021, sus Decretos



# GLOSARIO

- **Atención al ciudadano:**

Es aprender las necesidades y demandas de los ciudadanos, para identificar sus expectativas y lograr su satisfacción, a través de una comunicación clara, directa y humanizada, que facilite la comprensión entendible del servicio ofrecido por parte de la Entidad y sus valores agregados.

- **Sujetos de especial protección constitucional:**

Son poblaciones que están integradas por sujetos de derechos que merecen ser atendidos de forma especial por el Estado y por los particulares que presten servicios públicos, dada la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran respecto del resto de la población, entre otras razones. Por esta razón, la constituyente de 1991 estableció medidas de acción afirmativas para garantizarles el goce pleno de sus derechos.

- **Atención con enfoque diferencial:**

La atención con enfoque es un sistema de conceptos que pretenden dar a conocer un esfuerzo transversal en la atención, entendiendo el hecho en el que ciertas personas tienen vulnerabilidades especiales en razón a su pertenencia a ciertos grupos poblacionales, que deberán ser intervenidos según sus circunstancias bajo el principio de equidad.

- **Servicio:**

Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

- **Trámite:**

Se busca que, a partir de las necesidades ciudadanas identificadas, se genere un contacto Estado-Ciudadano que se resuelve mediante la ejecución en la gestión de un servicio misional.

- **Ciclo de vida:**

Aborda las etapas del ciclo vital en términos de la vulnerabilidad producida por la condición étnica; las situaciones de vulnerabilidad (temporales) como por ejemplo el desplazamiento, la pobreza, la enfermedad, afectan a las personas a cualquier edad. Etapas:

- Primera Infancia (0-5 años)
- Infancia (6 - 11 años)
- Adolescencia (12 - 18 años)
- Juventud (14 - 26 años)
- Adulthood (27- 59 años)
- Persona Mayor (60 años o más) envejecimiento y vejez

- **Primera infancia:**

Es una etapa muy importante para el desarrollo de niñas y niños, uno que comprende distintas partes, como el desarrollo biológico, psicológico, cultural y social. También es en este período donde se establece la personalidad y el relacionamiento social de niños y niñas.

- **Infancia:**

La infancia es un período donde lo social y el desarrollo motor son elementos muy relevantes. Por un lado, se da el mayor desarrollo en el movimiento, lo que implica la precisión, equilibrio, velocidad, fuerza y resistencia, que se verán en los juegos y actividades que realizan niñas y niños. Así mismo, es un periodo importante a nivel social y cultural ya que es en esta etapa aprenden a escribir y a leer.

- **Adolescencia:**

La adolescencia y la juventud son procesos del curso de la vida donde se consolidan aspectos físicos, mentales, emocionales y relacionales que permiten el desarrollo de capacidades y los aprendizajes necesarios para lograr la autonomía. La capacidad de tomar decisiones autónomamente en sexualidad requiere la concurrencia de la educación integral para la sexualidad y de los servicios de salud sexual y salud reproductiva amigables para adolescentes y jóvenes.

- **Vejez:**

Ciclo vital de la persona con ciertas características propias que se produce por el paso del tiempo en el individuo.

- **Envejecimiento:**

Conjunto de modificaciones que el paso del tiempo ocasiona de forma irreversible en los seres vivos.

# BIBLIOGRAFÍA

<https://www.defensoria.gov.co/web/guest>

<https://www.minsalud.gov.co/Portada2021/index.html>

[https://icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1251\\_2008.htm](https://icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1251_2008.htm)

<https://www.aldeasinfantiles.org.co/noticias/2022/que-es-la-infancia-y-la-primera-infancia>



“La verdadera sabiduría se consigue con lo que has aprendido a lo largo de la vida.”

—Anónimo.

Sede misional

Calle 12 # 2 - 41  
Bogotá D.C., Colombia

Sede administrativa

Calle 12 # 2 - 38  
Bogotá D.C., Colombia

