Protocolo de Atención a infantes niños, niñas y adolescentes

*“Los niños y las niñas son* sujetos *de derechos, en ese sentido, deben ser tratados como sujetos autónomos de acercarse a la institucionalidad y recibir una atención pertinente y de calidad”. Línea 106 – 2015”.*

La línea 106 “al alcance de niños, niñas y adolescentes” tras 17 años de experiencia en la atención a niños, niñas y adolescentes de la ciudad, consolida los siguientes lineamientos sobre los cuales se debe basar la atención a un niño, niña o adolescente que se acerca al Estado:

* Reconocer al niño y la niña como un ser-sujeto de derechos, que se encuentra en pleno desarrollo y fortalecimiento de sus facultades cognitivas, sociales, intelectuales y fisiológicas, entre otras. Es necesario conocer acerca del proceso de desarrollo de los niños y las niñas, sus imaginarios, sus concepciones de vida, sus intereses, recursos y sus sueños, esto le permitirá al servidor o servidora comprender y articular de manera coherente sus acciones, intervenciones, procesos.
* Reconocer y valorar el contexto. El niño y la niña tienen un origen, un lugar sociocultural que determina sus formas de relación y organización familiar y comunitaria.
* Pensar que los niños y las niñas están en interacción permanente y son parte constituyente de un sistema familiar, comunitario, social e institucional, son ciudadanos y ciudadanas capaces de incidir y transformar sus espacios cotidianos, por lo que escucharles es el primer principio para aprender de ellos y ellas.
* Como ciudadanos o ciudadanas y más aún como servidores o servidoras, debe ser claro que en todas las actuaciones prima el interés superior del niño y la garantía de derechos del niño y la niña, establecidos en la Constitución Política de Colombia, el Código de la Infancia y Adolescencia Ley 1098 de 2006 y la Política de Infancia y Adolescencia del Distrito Capital 2011-2021. Los servidores y servidoras tienen la misión de abogar ante los cuidadores y cuidadoras, así como ante las entidades responsables, el cuidado y protección de los niños y las niñas.

Por lo tanto, se deben atender a niños y niñas bajo los siguientes criterios:

**Sobre el respeto a la diferencia:** Los servidores y servidoras no deben rechazar o descalificar a un niño, niña o adolescente por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia, religiosa, contexto de desarrollo, condición de discapacidad, o cualquier otra condición; aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones.

**Sobre encuentros con niñas, niños o adolescentes:** Ningún servidor o servidora del Distrito puede tener contactos físicos o encuentros fuera de los protocolos institucionales con una niña, un niño o adolescente, esto incluye obtener información personal o virtual de los niños y las niñas, concertar citas en otros espacios no institucionales o asumir temas de protección a manera personal.

**Sobre la privacidad de la información:** Ningún servidor o servidora podrá utilizar la información registrada en los sistemas de información de las niñas, los niños o adolescentes para tener contacto con ellos y ellas o con sus acudientes fuera del contexto laboral. No se pueden utilizar los datos personales de niños, niñas y adolescentes para fines diferentes a los relacionados con su requerimiento. No se pueden dar a conocer los datos o información sobre un niño o niña a otra persona o institución, excepto que forme parte de la intervención para la garantía de los derechos de las niñas, los niños y adolescentes y se solicite de manera formal.

**Sobre el dar y recibir**: Los servidores y servidoras no deben dar ni recibir regalos. Respecto a cartas o mensajes (MSM) de los niños, niñas y adolescentes cada servidor o servidora debe conocer los mecanismos institucionales como el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS para hacerlo de modo formal y no personal. Ningún servidor o servidora puede enviar a los niños y las niñas material no institucional o que no esté relacionado con la situación referida por los niños, niñas y adolescentes.

**Sobre el buen trato**: No se debe dar trato irrespetuoso, humillante, degradante, mal tratante o descalificante a ningún niño, niña o adolescente que se acerca a los servicios de la ciudad. No utilizar palabras o expresiones verbales, gestuales o sonoras, que se refieran a groserías o palabras obscenas o soeces que generen maltrato. No se pueden utilizar palabras como princesa, amor, cariño, ni ningún otro calificativo que traspase el respeto y el carácter oficial de la acción propia de la entidad. Cada niño y cada niña tiene un nombre por el cual se le debe denominar.