

GUÍA DE GRUPOS POBLACIONALES PREFERENCIALES

Consejo Superior de la Judicatura
Centro de Documentación Judicial (CENDOJ)

TABLA DE CONTENIDO

GUÍA DE ATENCIÓN A GRUPOS POBLACIONALES PREFERENCIALES 5
OBJETIVO 5
MARCO NORMATIVO 6
1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN 6
1.1. Sujetos de especial protección constitucional 6
1.2. Identificación inicial de necesidades de apoyo 7
1.3. Enfoque diferencial e interseccionalidad integrado 7
1.4. Articulación y cobertura integral de poblaciones con protección reforzada 9
1.5. Atención preferente y priorización 10
1.6. Protección de datos personales y reserva de la información 11
1.7. Coordinación institucional y activación de rutas 11
..... ATENCIÓN 12
2. NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES 12
2.1. Conceptos relevantes para la atención 12
2.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores 13
2.3. Consideraciones para la atención de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) 15
2.3.1 Inicio de la atención 15
2.3.2 Desarrollo de la atención 15
2.3.3 Cierre de la atención 16
2.4. Tabla de lenguaje con enfoque de derechos y su aplicación práctica en el servicio 16
3. ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES 18
3.1. Conceptos relevantes para la atención 19
3.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores 19
3.3. Consideraciones para la atención de personas mayores 20
3.3.1 Inicio de la atención 20

3.3.2 Desarrollo de la atención 21
3.3.3 Cierre de la atención 21
3.4. Tabla de lenguaje con enfoque de derechos para personas mayores 22
ATENCIÓN A 23
4. MUJERES GESTANTES, PERSONAS CON NIÑOS O NIÑAS EN BRAZOS Y PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD O PROTECCIÓN 23
4.1. Conceptos relevantes para la atención 23
4.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores 24
4.3. Consideraciones para la atención de mujeres gestantes 25
4.3.1 Inicio de la atención 25
4.3.2 Desarrollo de la atención 25
4.3.3 Cierre de la atención 26
4.4. Consideraciones para la atención de personas con niños o niñas en brazos 26
4.4.1 Inicio de la interacción 26
4.4.2 Desarrollo de la atención 26
4.4.3 Cierre de la atención 27
4.5. Consideraciones para la atención a personas con problemas de seguridad o protección 27
4.5.1 Inicio de la interacción 27
4.5.2 Desarrollo de la atención 27
4.5.3 Cierre de la atención 28
4.6. Tabla de lenguaje con enfoque de derechos para gestantes, personas con niños o niñas en brazos, y personas con problemas de seguridad o protección 28
5. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS 29
5.1. Adecuación de los espacios de atención 29
5.2. Formación y sensibilización de servidores judiciales 29
5.3. Estrategias para la eliminación de barreras de acceso 29
5.4. Articulación intrainstitucional 31

5.5. Articulación interinstitucional 31

GUÍA DE ATENCIÓN A GRUPOS POBLACIONALES PREFERENCIALES

La presente Guía de Atención a Grupos Poblacionales Preferenciales constituye un instrumento de estandarización para la prestación del servicio de atención al usuario en la Rama Judicial, en desarrollo del Modelo de Atención al Usuario adoptado por el Consejo Superior de la Judicatura.

Su propósito es orientar a los servidores judiciales en la atención adecuada, digna, respetuosa y accesible a las personas usuarias que, por sus condiciones particulares, requieren medidas de atención preferentes y protección reforzada para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia.

La guía desarrolla criterios orientadores para la atención, información, orientación y relacionamiento institucional con niños, niñas y adolescentes, personas mayores, mujeres gestantes, personas con niños o niñas en brazos y personas que afrontan situaciones de riesgo, amenaza o protección especial, reconociendo las obligaciones reforzadas que el ordenamiento jurídico colombiano impone frente a estos grupos poblacionales.

De conformidad con el numeral 6° del artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, toda persona tiene derecho a recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta en virtud del artículo 13 de la Constitución Política.

La aplicación de la presente guía no sustituye las competencias funcionales de los despachos judiciales ni modifica los procedimientos judiciales o administrativos establecidos en la Constitución y la ley, sino que constituye una herramienta orientadora para fortalecer la calidad de la atención, la humanización del servicio y la eliminación de barreras que puedan afectar el acceso efectivo a la justicia.

OBJETIVO

Establecer lineamientos orientadores para la atención preferente y diferenciada de los grupos poblacionales que requieren medidas especiales de protección, con el fin de garantizar una interacción digna, accesible, oportuna,

comprensible y respetuosa con la administración de justicia, en condiciones de igualdad real y efectiva.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículos 13, 44, 45, 46 y 229.
- Ley 1437 de 2011 (CPACA) – Artículo 5°, numeral 6°.
- Ley 1098 de 2006 – Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Ley 1257 de 2008 – Sensibilización, prevención y sanción de formas de violencia y discriminación contra las mujeres.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de datos personales.
- Ley 2055 de 2020 – Por medio de la cual se aprueba la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de Personas Mayores.
- Ley 2430 de 2024 – Por la cual se modifica la Ley 270 de 1996 - Estatutaria de la Administración de Justicia
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.

1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN

1.1. Sujetos de especial protección constitucional

La atención prioritaria, diferenciada y preferente regulada en esta guía constituye una manifestación directa del principio de igualdad real y efectiva previsto en el artículo 13 de la Constitución Política.

Los niños, niñas y adolescentes, las personas mayores, las mujeres gestantes y las personas que afrontan condiciones de riesgo, amenaza o protección especial han sido reconocidos por la Constitución y la jurisprudencia de la Corte Constitucional como Sujetos de Especial Protección Constitucional. Esta condición obliga a todas las autoridades públicas, incluida la Rama Judicial, a adoptar medidas reforzadas para garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos.

La atención preferente deberá materializarse mediante la implementación de acciones afirmativas, ajustes razonables y mecanismos de eliminación de barreras que permitan a estas personas acceder en condiciones de igualdad a los servicios de la administración de justicia.

a) Acciones afirmativas: Son medidas de trato preferente orientadas a corregir situaciones de desigualdad materiales que afectan el acceso a los servicios institucionales.
   - Traducción operativa: La asignación de atención prioritaria a una mujer gestante, una persona mayor o un niño, niña o adolescente constituye una acción afirmativa orientada a garantizar condiciones reales de acceso al servicio.

b) Ajustes razonables: Son las modificaciones o adaptaciones necesarias y adecuadas que permiten eliminar barreras particulares que dificulten la interacción efectiva de la persona usuaria con la administración de justicia.
   - Traducción operativa: Constituyen ajustes razonables la entrega de instrucciones en formatos comprensibles, el uso de espacios o cubículos privados para salvaguardar la confidencialidad de los menores o el resguardo de la identidad de las víctimas en riesgo o cualquier otra medida necesaria para facilitar la participación efectiva de la persona usuaria.

1.2. Identificación inicial de necesidades de apoyo

Al inicio de la atención, el servidor judicial deberá identificar si la persona usuaria requiere medidas específicas de apoyo, acompañamiento o atención preferente.

Para ello podrá indagar de manera respetuosa sobre aspectos relacionados con:

a) Condiciones asociadas a la edad.
b) Estado de gestación.
c) Presencia de niños o niñas bajo su cuidado inmediato.
d) Situaciones de riesgo o amenaza que puedan afectar su integridad o seguridad.
e) Necesidades de accesibilidad física o comunicativa.
f) Requerimientos de acompañamiento especializado.

La identificación de estas circunstancias tendrá como finalidad adoptar medidas de atención adecuadas y eliminar barreras que dificulten el acceso efectivo al servicio.

1.3. Enfoque diferencial e interseccionalidad integrado

Cuando una persona usuaria presente simultáneamente varias condiciones de vulnerabilidad o pertenezca a diferentes grupos de especial protección constitucional, el servidor judicial deberá aplicar de manera concurrente los enfoques diferenciales y las medidas de protección correspondientes.

La atención deberá desarrollarse bajo un enfoque interseccional, reconociendo que la acumulación de factores de vulnerabilidad puede generar barreras reforzadas de acceso a la justicia.

Para estos efectos deberá:

a) Identificar las condiciones concurrentes de vulnerabilidad.
b) Aplicar de manera simultánea las medidas de protección que resulten procedentes.
c) Garantizar siempre el estándar más alto de protección.
d) Evitar tratamientos fragmentados o contradictorios.
e) Priorizar la eliminación de la barrera que limite de manera más significativa la participación efectiva de la persona usuaria.

Asimismo, deberán observarse los siguientes criterios operativos:

a) Criterio de No Fragmentación: Las necesidades de atención deberán abordarse de manera integral y coordinada, evitando remisiones innecesarias o respuestas parciales frente a las diferentes condiciones de vulnerabilidad.
b) Criterio de Máxima Protección: Cuando concurran diferentes medidas de protección, deberá aplicarse siempre aquella que otorgue mayores garantías a la persona usuaria.
c) Criterio de Priorización Reforzada: Tendrán especial consideración los niños, niñas y adolescentes, las mujeres gestantes, las personas mayores y aquellas que afronten situaciones que comprometan su integridad o seguridad.

Adicionalmente, para resolver situaciones en la que concurran múltiples condiciones de vulnerabilidad o protección reforzada durante la atención presencial, telefónica, escrita, virtual o digital, el servidor judicial deberá observar las siguientes reglas de priorización operativa:

a) Regla de prelación biológica y de seguridad: Tendrán prioridad absoluta las personas usuarias respecto de las cuales exista riesgo inminente para la vida, la integridad personal o la seguridad, así como los niños, niñas y

adolescentes y las mujeres gestantes, particularmente cuando su estado requiera atención preferente inmediata.

b) **Regla de sumatoria de ajustes razonables (no exclusión):** Las condiciones de vulnerabilidad no se excluyen entre sí, sino que se acumulan. En consecuencia, deberán implementarse simultáneamente las medidas de atención, accesibilidad, orientación y apoyo que correspondan a cada condición identificada. Por ejemplo, cuando una persona mayor pertenezca además a una comunidad étnica o habite en una zona rural, deberán aplicarse concurrentemente las medidas de atención prioritaria, los criterios de lenguaje comprensible, los apoyos interculturales que resulten procedentes y los mecanismos que faciliten su acceso efectivo a la administración de justicia.
c) **Regla de atención integral:** Las necesidades identificadas deberán atenderse de manera coordinada y en una sola interacción siempre que sea posible, evitando remisiones innecesarias, duplicidad de trámites o exigencias adicionales que puedan generar nuevas barreras de acceso.

1.4. Articulación y cobertura integral de poblaciones con protección reforzada

La presente guía forma parte del conjunto de instrumentos de estandarización para la prestación del servicio de atención al usuario de la Rama Judicial y debe interpretarse de manera articulada con las demás guías especializadas que integran la Política de Atención al Usuario.

Su propósito es establecer orientaciones específicas para la atención de niños, niñas y adolescentes, personas mayores, mujeres gestantes, personas con niños o niñas en brazos y personas que enfrentan situaciones de riesgo para su vida, integridad o seguridad personal, reconocidos por el ordenamiento jurídico como sujetos de especial protección constitucional.

Sin perjuicio de lo anterior, la atención de las personas usuarias podrá requerir simultáneamente la aplicación de otros enfoques diferenciales o la adopción de ajustes razonables contemplados en instrumentos especializados de la Rama Judicial.

En consecuencia, cuando la persona usuaria presente condiciones asociadas a discapacidad física, sensorial, intelectual, cognitiva, psicosocial o múltiple, deberán aplicarse de manera concurrente las disposiciones previstas en la «Guía de Atención a Personas con Discapacidad».

De igual forma, cuando concurran condiciones relacionadas con pertenencia étnica, enfoque de género, ruralidad, condición de víctima del conflicto armado u otras circunstancias de vulnerabilidad, deberán observarse las orientaciones contenidas en las respectivas guías institucionales, procurando siempre la aplicación articulada y complementaria de los diferentes enfoques.

La coexistencia de varias condiciones de protección no excluye la aplicación de ninguna de ellas. Por el contrario, el servidor judicial deberá integrar los protocolos, ajustes razonables, medidas de accesibilidad y criterios diferenciales que resulten aplicables, con el fin de garantizar una atención integral, accesible, libre de discriminación y centrada en las necesidades particulares de cada persona usuaria.

Así, por ejemplo, cuando una persona mayor presente simultáneamente una discapacidad visual, deberán aplicarse de manera concurrente las medidas de atención prioritaria previstas en esta guía y los ajustes de accesibilidad comunicativa establecidos en la Guía de Atención a Personas con Discapacidad. Del mismo modo, cuando un niño, niña o adolescente pertenezca a una comunidad étnica, la atención deberá armonizar las garantías asociadas al interés superior del menor con las medidas de respeto intercultural y protección de la identidad cultural previstas en las guías correspondientes.

1.5. Atención preferente y priorización

Los grupos poblacionales regulados en esta guía deberán recibir atención preferente conforme a la normativa vigente y a las condiciones particulares identificadas durante la interacción con la administración de justicia.

La atención preferente podrá materializarse mediante:

a) Priorización en los turnos de atención.
b) Reducción de tiempos de espera.
c) Adecuación de espacios de atención.
d) Flexibilización razonable de procedimientos administrativos de atención.
e) Implementación de medidas de apoyo necesarias para garantizar la comprensión de la información suministrada

Con el propósito de facilitar el acceso efectivo a la administración de justicia de los grupos poblacionales regulados en la presente guía, las dependencias y

despachos judiciales podrán implementar medidas de atención preferente, conforme a sus condiciones operativas y a la normatividad vigente.

Para estos efectos se tendrán en cuenta los siguientes conceptos:

- Atención prioritaria: Corresponde al turno de atención preferente asignado a las personas usuarias que pertenecen a grupos poblacionales que requieren medidas especiales de protección o atención reforzada.
- Fila prioritaria: Es el espacio preferente de atención dispuesto para personas usuarias que, por sus condiciones particulares, requieren una atención más ágil y oportuna.
- Silla prioritaria: Corresponde a los espacios de espera reservados para personas usuarias que presentan condiciones de especial protección constitucional o requieren medidas de atención preferente.

La implementación de estas medidas deberá realizarse garantizando condiciones de igualdad, dignidad, accesibilidad y respeto hacia las personas usuarias.

1.6. Protección de datos personales y reserva de la información

La información conocida durante la atención deberá ser tratada bajo criterios de confidencialidad, reserva y protección de datos personales, especialmente cuando involucre niños, niñas y adolescentes o personas que afronten situaciones de riesgo o protección especial.

Los servidores judiciales deberán abstenerse de divulgar información que pueda comprometer la intimidad, seguridad o integridad de las personas usuarias.

La protección de la información deberá aplicarse tanto en espacios físicos de atención como en sistemas de información, plataformas digitales y mecanismos de consulta institucional.

1.7. Coordinación institucional y activación de rutas

Cuando durante la atención se identifiquen situaciones que requieran intervención de otras autoridades o entidades competentes, el servidor judicial

deberá orientar adecuadamente a la persona usuaria y activar las rutas institucionales correspondientes conforme a la normativa vigente.

La activación de rutas deberá desarrollarse con criterios de oportunidad, confidencialidad, protección integral y respeto por la dignidad de la persona usuaria.

2. ATENCIÓN NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

Los niños, niñas y adolescentes son sujetos de especial protección constitucional y titulares prevalentes de derechos, conforme a lo dispuesto en los artículos 44 y 45 de la Constitución Política, la Ley 1098 de 2006 y la jurisprudencia de la Corte Constitucional.

En consecuencia, toda actuación de la Rama Judicial que involucre su atención, orientación o interacción deberá desarrollarse bajo criterios reforzados de protección, respeto, participación, interés superior del menor y garantía efectiva de derechos.

La atención deberá considerar el nivel de desarrollo físico, emocional, psicológico y cognitivo de cada niño, niña o adolescente, evitando aplicar criterios uniformes que desconozcan sus condiciones particulares.

2.1. Conceptos relevantes para la atención

Niño o niña: Toda persona entre los 0 y los 12 años de edad[1].

Adolescente: Persona entre los 12 y los 18 años[2].

Interés superior de los niños, niñas y 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[3].

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

[1] Ley 1098 de 2006, artículo 3º.
[2] Ibídem.
[3] Artículo 8, ibidem.

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[4].

Principio de confidencialidad: Todas las personas que intervengan en el tratamiento de datos personales que no tengan la naturaleza de públicos están obligadas a garantizar la reserva de la información, inclusive después de finalizada su relación con alguna de las labores que comprende el tratamiento, pudiendo sólo realizar suministro o comunicación de datos personales cuando ello corresponda al desarrollo de las actividades autorizadas en la presente ley y en los términos de la misma[5].

Activación de rutas: Se refiere al proceso de reporte específico a otras entidades de las situaciones de riesgo o vulneración de derechos de las niñas, niños, adolescentes y sus familias, que son identificadas por el talento humano del Modelo de Atención para que estas se involucren activa, pertinente y oportunamente, desde sus competencias y alcances específicos, en la resolución de las situaciones, con el fin de garantizar y/o restablecer derechos. La activación de rutas varía de acuerdo con cada caso y las capacidades instaladas en el territorio[6].

2.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores

Para asegurar su utilidad práctica en el servicio de justicia, se incorpora una traducción operativa en el marco de la atención al usuario, la cual detalla la conducta que debe asumir el servidor judicial para materializar su interacción con las personas usuarias.

a) Niño o niña y adolescente, y prevalencia de los derechos – Traducción operativa por el servidor judicial: De conformidad con el Decreto 19 de 2012, el servidor judicial recibirá y radicará directamente las solicitudes presentadas por un menor de edad, asignándole prelación sobre cualquier otro turno de la fila. No se debe exigir la intermediación de un adulto para recibir su requerimiento
b) Interés superior – Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando existan varias alternativas de atención, el servidor judicial deberá optar

[4] Artículo 9, ibidem.
[5] Ley 1581 de 2012, artículo 4.
[6] Lineamiento técnico para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes, ICBF, 2024.

por aquella que proteja de mejor manera los derechos y necesidades del menor de edad.

Principio de confidencialidad – Traducción operativa por el servidor judicial: Queda prohibida la captura, almacenamiento, reproducción o difusión no autorizada de imágenes, fotografías, videos o cualquier otro registro que permita identificar a niños, niñas y adolescentes dentro de las sedes judiciales o mediante los canales físicos y digitales de la Rama Judicial.

La información relacionada con niños, niñas y adolescentes deberá ser tratada bajo estrictos criterios de reserva, confidencialidad y protección de datos personales.

En los sistemas digitales, la protección de la información deberá mantenerse en todas las plataformas tecnológicas, sistemas de radicación, repositorios documentales, herramientas de consulta y demás soluciones tecnológicas institucionales. Para estos efectos, los servidores judiciales responsables de la gestión documental y de la publicación de actuaciones deberán aplicar mecanismos de anonimización, ocultamiento o restricción de acceso sobre nombres, documentos de identidad, datos de contacto y demás información que permita la identificación directa o indirecta del menor de edad.

c) **Activación de rutas** - Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando durante la atención se identifiquen posibles situaciones de vulneración, amenaza o riesgo para los derechos de un niño, niña o adolescente, el servidor judicial deberá actuar con diligencia y activar oportunamente las rutas institucionales o interinstitucionales de protección que resulten procedentes conforme al marco normativo vigente.

La activación de dichas rutas deberá realizarse sin exigir al niño, niña o adolescente cargas adicionales de información o actuaciones innecesarias, procurando evitar situaciones de revictimización.

De igual manera, el servidor judicial deberá orientar de forma clara a la persona usuaria sobre las autoridades competentes, los mecanismos de protección disponibles y las actuaciones que se adelantarán para salvaguardar sus derechos, dejando constancia de las gestiones realizadas cuando ello resulte procedente.

2.3. Consideraciones para la atención de Niños, Niñas y Adolescentes (NNA)

2.3.1 Inicio de la atención

Al iniciar la interacción el servidor judicial deberá:

a) Desde el primer contacto, identificará la presencia del menor de edad y le asignará prelación en el turno.
b) Presentarse indicando su nombre y función que desempeña en el espacio de atención.
c) Utilizar un tono de voz amable, tranquilo y respetuoso.
d) Identificar si el niño, niña o adolescente se encuentra acompañado por su representante legal, acudiente o autoridad competente. De no ser así, indagará de manera discreta la razón y verificará internamente que cuente con los medios para regresar de forma segura a su hogar.
e) Llamar al niño, niña y/o adolescente por su nombre legal, quedando prohibido el uso de apelativos como "chiquito", "niño", "niña", "joven" o "mijito".
f) Verificar si requiere medidas especiales de apoyo o protección.
g) Explicar de forma sencilla el propósito de la interacción.
h) Adaptar el lenguaje a la edad y nivel de comprensión del menor de edad.

2.3.2 Desarrollo de la atención

Durante la interacción el servidor judicial deberá:

a) Escuchar activamente sin interrumpir.
b) Durante la radicación, consulta o recepción de la solicitud, el servidor judicial escuchará atentamente y garantizará condiciones de privacidad cuando la naturaleza del asunto así lo requiera.
c) Formular preguntas claras, concretas y acordes con la edad.
d) Evitar tecnicismos jurídicos, siglas o extranjerismos innecesarios.
e) Permitir tiempos adecuados para responder.
f) Validar periódicamente la comprensión de la información suministrada.
g) Observar posibles señales de ansiedad, temor, angustia o incomodidad.
h) Activar las rutas institucionales correspondientes cuando se identifiquen riesgos para la integridad física, emocional o psicológica del niño, niña o adolescente.

i) No se puede rechazar, descalificar o dilatar la atención del niño, niña o adolescente por su forma de expresión, pertenencia étnica, raza, orientación sexual, identidad de género, creencia religiosa, discapacidad, contexto de desarrollo u otro.

2.3.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción deberá:

a) Confirmar que la información fue comprendida.
b) Explicar los pasos siguientes del trámite o actuación, cuando a ello hubiere lugar.
c) Informar los canales disponibles y oficiales para resolver inquietudes adicionales.
d) Verificar que el niño, niña o adolescente se retire acompañado cuando corresponda.
e) Registrar las actuaciones realizadas conforme a los procedimientos institucionales.

2.4. Tabla de lenguaje con enfoque de derechos y su aplicación práctica en el servicio

El lenguaje empleado es fundamental, por lo que se presenta a continuación una tabla con los términos adecuados que se proponen utilizar en el marco de la atención integral a niñas, niños y adolescentes, con el propósito de que el lenguaje esté acorde con una perspectiva de derechos:

Apropiado con un enfoque de derechos	Discriminatorio o no acorde con un enfoque de derechos	Aplicación práctica
Niña, niño o adolescente; persona menor de edad; persona menor de 18 años; menor de edad.	Menor.	“Para radicar la solicitud del niño, niña o adolescente, requerimos su documento de identidad”. Evitar: "Deje los papeles del menor".
Niñas, niños y adolescentes; personas menores de edad; personas menores de 18 años; menores de edad.	Menores.	“Bienvenidos a la oficina de atención al usuario ¿En qué servicio puedo orientar al niño, niña o adolescente”. Evitar: "Que ingresen los menores"
Explotación sexual comercial de niñas, niños y adolescentes (ESCNNA); trata de personas; reclutamiento, uso y utilización de niñas, niños y	Peores formas de trabajo infantil.	(Uso institucional/Actas): "Se activa la ruta prioritaria por presunto caso de ESCNNA o trata de personas". Evitar registrarlo bajo conceptos generales o ambiguos “Peores formas de trabajo infantil.”

Apropiado con un enfoque de derechos	Discriminatorio o no acorde con un enfoque de derechos	Aplicación práctica
adolescentes.		
ESCNNA.	Trabajo sexual infantil; prostitución infantil; explotación sexual infantil.	“Recibimos su declaración bajo estricta reserva de datos por tratarse de un caso de ESCNNA". Evitar revictimizar usando términos no permitidos o discriminatorios.
Explotación sexual asociada a viajes y turismo.	Turismo sexual; turismo sexual infantil.	"Registramos la alerta en el sistema bajo la categoría técnica de explotación sexual asociada a viajes y turismo". Se mantiene la precisión jurídica del hecho
Material de explotación sexual de niñas, niños y adolescentes.	Pornografía infantil.	"Se radica el acervo probatorio clasificado bajo reserva legal como material de explotación sexual de NNA". Evitar lenguaje informal.
Trata de personas.	Trata de blancas.	"Iniciamos la atención preferente para la presunta víctima del delito de trata de personas". Erradicar expresiones coloniales o discriminatorias.
Niña, niño o adolescente con discapacidad; persona menor de edad con discapacidad.	Discapacitado; persona con necesidades especiales; lisiado; minusválido.	"Daremos prioridad en el turno a la persona menor de edad con discapacidad para evitar su espera". Se elimina cualquier término que invalide al usuario.
Niña, niño o adolescente con discapacidad visual; persona ciega; persona con baja visión.	Invidente; el ciego; ceguera; ciego; corto de vista; cieguito.	"Acompañaremos a la persona con baja visión hasta el módulo del juzgado". Queda prohibido el uso de diminutivos condescendientes como "cieguito"
Niña, niño o adolescente con discapacidad auditiva; persona sorda; persona con hipoacusia; persona hipoacúsica.	Sordomudo, mudo, el sordo, corto de oído, corto de audición.	"Señor usuario, ¿prefiere que nos comuniquemos por escrito o requiere apoyo de un intérprete para la persona sorda?". Evitar el término incorrecto "sordomudo"
Niña, niño o adolescente con sordoceguera; persona sordociega.	Ciego y sordo; sordito y cieguito.	"Habilitaremos los ajustes razonables físicos para atender adecuadamente a la persona sordociega y a su guía".
Niña, niño o adolescente con discapacidad intelectual.	Despistado; retardado o retrasado mental; especial; mongólico; tonto; bobito; incapaz; tarado; angelito.	Disponemos de un espacio tranquilo para la atención de la niña con discapacidad intelectual". Queda prohibido usar calificativos médicos o despectivos
Niña, niño o adolescente con discapacidad psicosocial; persona con depresión; persona con esquizofrenia; persona con bipolaridad.	Enfermo mental; loco; demente; trastornado; depresivo; esquizofrénico; bipolar; loquito.	"Brindaremos la orientación a la ciudadana garantizando un trato digno acorde a su condición psicosocial". Evitar estigmatizaciones como "loco" o "enfermo".

Apropiado con un enfoque de derechos	Discriminatorio o no acorde con un enfoque de derechos	Aplicación práctica
Niña, niño o adolescente con discapacidad física; persona de talla baja; persona de talla alta.	Paralítico; cojo; lisiado; inválido; tullido; minusválido; impedido; mutilado; mocho; postrado en una silla; postrado en cama; chuequito; enano; gigante.	"Adelantaremos la atención del adolescente con discapacidad física en este módulo del primer piso". Prohibido el uso de etiquetas corporales o diminutivos.
Diálogo de saberes; intercambio de experiencias; relaciones dialógicas.	Transmisión de conocimientos y/o contenidos.	"Abriremos un espacio de diálogo de saberes con los intervinientes para asegurar la comprensión del trámite"
Uso de lenguaje incluyente o neutro.	Uso de lenguaje masculino como genérico.	"Saludamos respetuosamente a todas las personas presentes y convocadas a esta diligencia". Evitar invisibilizar a las mujeres en el discurso
Población diversa.	Amanerados; afeminados.	"En esta sede judicial garantizamos un servicio libre de discriminación para toda la población diversa". Prohibido el uso de adjetivos estereotipados.
Matrimonio y uniones infantiles tempranas y forzadas (MIUTF); Matrimonio infantil y uniones tempranas forzadas (MIUTF).	Unión voluntaria marital; matrimonio infantil; unión temprana.	"Se inicia el trámite de protección urgente con ocasión de una presunta situación de MIUTF". Registra la coacción de forma técnica.
Grupos étnicos.	Minorías.	"Establecemos atención prioritaria y coordinada para los ciudadanos pertenecientes a los grupos étnicos". Evitar la expresión reduccionista "minorías".
Población migrante; niña, niño o adolescente migrante.	Ilegales; venecos.	"Procedemos con la verificación del documento de identificación de la población migrante". Quedan proscritos los gentilicios despectivos o la palabra "ilegales".

Fuente: Lineamiento técnico para la Atención de Niños, Niñas y Adolescentes, ICBF, 2024. (Ajustado y/o complementado por la DSDAU).

3. ATENCIÓN A PERSONAS MAYORES

Las personas mayores son sujetos de especial protección constitucional, conforme a lo dispuesto en los artículos 13 y 46 de la Constitución Política, así como en los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos de las personas mayores.

La atención a este grupo poblacional deberá orientarse por los principios de dignidad humana, autonomía, igualdad, no discriminación por edad,

accesibilidad y participación efectiva, reconociendo la diversidad de condiciones físicas, cognitivas, sociales, económicas, culturales y tecnológicas que pueden presentarse durante el proceso de atención.

La edad, por sí sola, no constituye una limitación para la toma de decisiones ni para el ejercicio de derechos. En consecuencia, toda actuación deberá partir del reconocimiento de la autonomía e independencia de la persona mayor, evitando prácticas paternalistas o estereotipos asociados al envejecimiento.

3.1. Conceptos relevantes para la atención

Según la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (CIPDHPM), se definen los siguientes conceptos:

Envejecimiento: Es el proceso gradual que se desarrolla durante el curso de vida y que conlleva cambios biológicos, fisiológicos, psicosociales y funcionales de variadas consecuencias, las cuales se asocian con interacciones dinámicas y permanentes entre el sujeto y su medio.

Persona mayor: Aquella de 60 años o más, salvo que la ley determine una edad base menor o mayor, siempre que esta no sea superior a los 65 años. Este concepto incluye, entre otros, el de persona adulta mayor. Según la Política Pública Social para el Envejecimiento y la Vejez 2010-2025.

Vejez: Último de los momentos del ciclo de la vida que comienza alrededor de los 60 años y termina con la muerte; originalmente, este parámetro fue dado por los organismos internacionales, asociado con el grado de desarrollo del país. Sin embargo, “la edad cronológica, no es un indicador exacto de los cambios que acompañan el envejecimiento”

Discriminación por edad en la vejez: Cualquier distinción, exclusión o restricción basada en la edad que tenga como objetivo o efecto anular o restringir el reconocimiento, goce o ejercicio en igualdad de condiciones de los derechos humanos y libertades fundamentales en la esfera política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública y privada.

3.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores

Para asegurar su utilidad práctica en el servicio de justicia, se incorpora una traducción operativa en el marco de la atención al usuario, la cual detalla la conducta que debe asumir el servidor judicial para materializar su interacción con las personas usuarias.

a) **Envejecimiento** – Traducción operativa por el servidor judicial: Deberá prever que el usuario puede presentar disminuciones graduales en la agudeza auditiva o visual. Por lo tanto, se debe hablar de frente, modulando la voz de forma clara y pausada (sin gritar), garantizando que los módulos de atención cuenten con iluminación óptima. Bajo ninguna circunstancia se apresurará a la persona usuaria ni se le manifestará impaciencia durante la exposición de su requerimiento.
b) **Persona mayor** – Traducción operativa por el servidor judicial: Atenderá a la persona mayor reconociendo plenamente sus habilidades y destrezas, absteniéndose rigurosamente de asociar cualquier dificultad física o de movilidad con una disminución en su capacidad mental, cognitiva o legal para actuar en el proceso.
c) **Vejez** – Traducción operativa por el servidor judicial: Permitirá y registrará el ingreso del acompañante o red de apoyo que la persona mayor designe para la diligencia, asegurando que ambos se ubiquen en el mismo cubículo o espacio de atención. No obstante, el servidor judicial mantendrá la interacción y las preguntas dirigidas principalmente a la persona mayor para respetar su centralidad y autonomía en el trámite.
d) **Discriminación por edad en la vejez** – Traducción operativa por el servidor judicial: El servidor judicial deberá abstenerse de realizar cualquier actuación basada en prejuicios, estereotipos o generalizaciones relacionadas con la edad de la persona usuaria.
   En consecuencia, no podrá negar, restringir, retrasar o dificultar la radicación de documentos, la presentación de solicitudes, la interposición de recursos, la consulta de información, el acceso a canales de atención o la participación en actuaciones judiciales o administrativas bajo argumentos relacionados con su edad.
   Igualmente, deberá evitar expresiones o conductas que infantilicen a la persona mayor, cuestionen injustificadamente su capacidad de comprensión o trasladen automáticamente la interlocución a familiares, acompañantes o cuidadores sin su consentimiento.

3.3. Consideraciones para la atención de personas mayores

3.3.1 Inicio de la atención

Al iniciar la interacción, el servidor judicial deberá:

a) Presentarse indicando su nombre y función que desempeña en el espacio de atención.
b) Utilizar un tono de voz claro, pausado, respetuoso y adecuado al entorno.
c) Verificar si la persona requiere algún apoyo relacionado con movilidad, audición, visión, comprensión de la información o uso de herramientas tecnológicas.
d) Identificar posibles barreras físicas, comunicativas o tecnológicas que puedan afectar la atención.
e) Garantizar atención prioritaria cuando corresponda.
f) Permitir que la persona usuaria exponga libremente su necesidad antes de formular conclusiones anticipadas.
g) No se debe usar términos diminutivos o apelativos como "*"mamá"*, *"adulto mayor"*, *"persona de la tercera edad"*, *"abuela"*, *"abuelo"*, *"abuelitos"* o *"abuelitas"*, en tanto el uso de estos términos se considera un exceso de confianza e irrespeto.

3.3.2 Desarrollo de la atención

Durante la atención, el servidor judicial deberá:

a) Utilizar lenguaje claro, sencillo y comprensible.
b) Explicar procedimientos, requisitos y actuaciones de forma organizada y secuencial.
c) Confirmar periódicamente que la información está siendo comprendida.
d) Respetar los tiempos de interacción necesarios para que la persona pueda formular preguntas o expresar inquietudes.
e) Evitar interrumpir innecesariamente la conversación.
f) Facilitar la lectura de documentos cuando se identifiquen dificultades visuales, sin sustituir la voluntad de la persona usuaria.
g) Promover la participación activa de la persona mayor durante toda la atención.
h) Implementar los ajustes razonables que resulten necesarios para garantizar la igualdad en el acceso al servicio.

3.3.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción, el servidor judicial deberá:

a) Confirmar que la información suministrada fue comprendida.
b) Verificar que la persona conoce los pasos siguientes del trámite.
c) Informar los canales institucionales disponibles para consultas posteriores, cuando corresponda.
d) Identificar si requiere orientación adicional relacionada con el seguimiento de su solicitud.
e) Finalizar la atención de manera respetuosa y cordial.

3.4. Tabla de lenguaje con enfoque de derechos para personas mayores

En concordancia con la Convención Interamericana (CIPDHPM), los servidores judiciales implementarán las siguientes denominaciones técnicas en sus interacciones y registros procesales:

Expresión apropiada (Enfoque de derechos)	Término Excluyente o irrespetuoso	Aplicación práctica
Persona mayor	Adulto mayor, persona de la tercera edad, anciano/a, viejo/a, cuchito/a	"Buenos días, sí señor/señora. Procedo a verificar en el sistema el estado del proceso de la persona mayor. Permítame el número de radicado o su cédula". Evitar justificar demoras usando el término "abuelito" o "anciano".
Persona mayor (Llamar por su nombre legal)	Abuelo; abuela; abuelito; abuelita; mamá; papá.	"Don Carlos / Señora María, por favor acompáñeme al módulo uno ". Prohibido usar roles familiares

		como exceso de confianza.
Persona mayor con discapacidad física	impedido; lisiado; decrépito; senil.	"Garantizamos el acceso en el primer piso para la persona mayor con discapacidad física". Erradicar prejuicios sobre el deterioro natural.
Autonomía y capacidad de la persona mayor	Incapaz; dependiente; persona que ya no entiende.	"Respetamos la manifestación de la persona mayor; procederemos a registrar su firma". Evitar anular su voluntad frente a sus acompañantes.

4. ATENCIÓN A MUJERES GESTANTES, PERSONAS CON NIÑOS O NIÑAS EN BRAZOS Y PERSONAS CON PROBLEMAS DE SEGURIDAD O PROTECCIÓN

Las mujeres gestantes, las personas que concurren a la administración de justicia acompañadas de niños o niñas en brazos y las personas que afrontan situaciones de riesgo, amenaza o necesidad de protección especial requieren medidas reforzadas de atención orientadas a garantizar condiciones adecuadas de acceso, permanencia y atención dentro de los espacios judiciales y administrativos de atención.

La adopción de estas medidas responde al deber institucional de eliminar barreras de acceso, reducir riesgos y garantizar una atención digna, oportuna y humanizada.

4.1. Conceptos relevantes para la atención

Mujer embarazada: Se considera mujer embarazada a aquella que se encuentra en estado de gestación, desde la concepción hasta el nacimiento, y

que requiere seguimiento y control prenatal como parte de la atención integral en salud[7].

Gestante: De acuerdo con lineamientos del Ministerio de Salud y Protección Social, la gestante es la mujer en estado de embarazo que requiere seguimiento integral en salud durante el período de gestación, incluyendo control prenatal, identificación de factores de riesgo y acceso prioritario a los servicios de salud[8].

Personas con problemas de seguridad y/o protección: Aquellas que enfrentan una situación de riesgo extraordinario o extremo contra su vida, integridad personal, libertad o seguridad, derivada de amenazas, persecución, violencia u otras circunstancias que requieren medidas especiales de protección por parte del Estado.
Es importante priorizar la atención para garantizar que no permanezcan por un periodo prolongado de espera que puedan afectar su condición de salud o seguridad.

Personas con niños o niñas en brazos: Madres, padres o cuidadores que acuden a las sedes judiciales o administrativas acompañados de lactantes o infantes en la primera infancia que requieren ser cargados físicamente.

4.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores

Para asegurar su utilidad práctica en el servicio de justicia, se incorpora una traducción operativa en el marco de la atención al usuario, la cual detalla la conducta que debe asumir el servidor judicial para materializar su interacción con las personas usuarias.

a) Mujer embarazada o gestante – Traducción operativa por el servidor judicial: Asignará de manera inmediata un turno de "Fila Prioritaria" a las mujeres embarazadas o gestantes, direccionándolas a una "Silla Prioritaria" en la zona de espera con el fin de evitar su permanencia prolongada de pie o tiempos de espera que afecten su condición física.
b) Personas con problemas de seguridad y/o protección – Traducción operativa por el servidor judicial: Al identificar a una persona usuaria en esta condición, el servidor judicial confirmará su identidad de manera discreta y aislada del público general. Se le asignará una zona de espera,

[7] Ministerio de Salud y Protección Social. (s.f.). *Lineamientos para la atención integral en salud materna*. Bogotá, Colombia.

si es posible separada para minimizar el contacto con terceros y, en caso de asistir con escolta de seguridad, se permitirá el ingreso y acompañamiento permanente durante todas las diligencias y trámites en el espacio de atención.

c) **Personas con niños o niñas en brazos** – Traducción operativa por el servidor judicial: El servidor judicial agilizará el proceso de radicación o consulta digital para reducir el tiempo de permanencia en las dependencias administrativas o despachos judiciales. Se autorizará el ingreso prioritario con coches o elementos de sujeción infantil a los espacios de atención, y si el infante presenta llanto prolongado, se ofrecerá un espacio privado para garantizar su tranquilidad, la del cuidador y demás personas usuarias presentes.

4.3. Consideraciones para la atención de mujeres gestantes

4.3.1 Inicio de la atención

Al iniciar la interacción el servidor judicial deberá:

a) Brindar un saludo respetuoso y presentarse indicando su nombre y función que desempeña en el espacio de atención.
b) Identificar si la persona usuaria requiere atención prioritaria asociada a su estado de gestación.
c) Verificar si requiere algún ajuste razonable relacionado con movilidad, desplazamiento o permanencia en las instalaciones.
d) Orientar sobre los mecanismos de atención preferente disponibles.
e) Procurar reducir tiempos de espera cuando las condiciones del servicio lo permitan.
f) No se deben usar términos informales o condescendientes como “mamita”, “madre”, “reina”.

4.3.2 Desarrollo de la atención

Durante la atención, el servidor judicial deberá:

a) Suministrar información clara, completa y comprensible.
b) Evitar remisiones innecesarias entre dependencias.
c) Procurar resolver la mayor cantidad posible de requerimientos durante una sola interacción.

d) Facilitar el acceso a espacios adecuados de espera cuando existan o se encuentren habilitados en el espacio de atención.
e) Mantener un trato respetuoso, evitando expresiones paternalistas o discriminatorias.
f) Identificar oportunamente situaciones que puedan requerir orientación adicional o activación de rutas institucionales.

4.3.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción deberá:

a) Confirmar que la información suministrada fue comprendida.
b) Informar los pasos siguientes del trámite o actuación, cuando a ello hubiere lugar.
c) Indicar los canales institucionales disponibles para realizar seguimiento, según corresponda.
d) Verificar que no existan requerimientos adicionales pendientes de atención.

4.4. Consideraciones para la atención de personas con niños o niñas en brazos

4.4.1 Inicio de la interacción

Al iniciar la interacción, el servidor judicial deberá:

a) Identificar la presencia de niños o niñas bajo el cuidado inmediato de la persona usuaria.
b) Orientar sobre la posibilidad de acceder a atención prioritaria cuando corresponda.
c) Procurar minimizar tiempos de espera prolongados.
d) Facilitar la ubicación de espacios adecuados para la permanencia del niño o niña cuando estos existan o se encuentren habilitados en el espacio de atención.

4.4.2 Desarrollo de la atención

Durante la atención, el servidor judicial deberá:

a) Suministrar información de manera clara y organizada.

b) Procurar que la atención se desarrolle de forma ágil y eficiente.
c) Evitar desplazamientos innecesarios entre dependencias administrativas o despachos judiciales.
d) Priorizar la solución integral de la solicitud dentro de la misma interacción cuando sea posible.
e) Mantener un ambiente respetuoso y adecuado para la presencia de niños o niñas.

4.4.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción deberá:

a) Confirmar que la solicitud fue atendida o que la persona usuaria comprende los pasos a seguir, cuando a ello hubiere lugar.
b) Informar los canales de atención disponibles para consultas posteriores.
c) Verificar que no existan requerimientos adicionales asociados al trámite.

4.5. Consideraciones para la atención a personas con problemas de seguridad o protección.

4.5.1 Inicio de la interacción

Al iniciar la interacción, el servidor judicial deberá:

a) Identificar si la persona manifiesta encontrarse en una situación de riesgo o protección especial.
b) Garantizar que la atención se desarrolle en condiciones que protejan su privacidad y confidencialidad.
c) Evitar que la información sensible sea conocida por terceros no autorizados.
d) Escuchar activamente la situación expuesta sin emitir juicios de valor.
e) Identificar si existen medidas de protección previamente adoptadas por autoridad competente.
f) No se deben usar términos informales o condescendientes como “protegido “o “amenazado”.

4.5.2 Desarrollo de la atención

Durante la atención, el servidor judicial deberá:

a) Mantener absoluta reserva sobre la información suministrada.
b) Limitar la solicitud de información únicamente a aquella estrictamente necesaria para la orientación o trámite correspondiente.
c) Evitar exponer públicamente datos relacionados con su situación de riesgo.
d) Brindar orientación sobre las rutas institucionales y autoridades competentes cuando corresponda.
e) Coordinar, dentro del marco de sus competencias, las actuaciones necesarias para facilitar el acceso a los mecanismos de protección existentes.
f) Adoptar medidas que eviten la revictimización o la generación de riesgos adicionales.

4.5.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción deberá:

a) Confirmar que la persona usuaria conoce las acciones, rutas o mecanismos disponibles para la protección de sus derechos.
b) Informar los canales institucionales mediante los cuales podrá realizar seguimiento a su solicitud, cuando corresponda.
c) Verificar que la información sensible haya sido registrada y tratada conforme a la política de seguridad y la normatividad de protección de datos personales.
d) Finalizar la atención preservando en todo momento la privacidad y seguridad de la persona usuaria.

4.6. Tabla de lenguaje con enfoque de derechos para gestantes, personas con niños o niñas en brazos, y personas con problemas de seguridad o protección

Apropiado con un enfoque de derechos	Discriminatorio o no acorde con un enfoque de derechos	Aplicación Práctica
Mujer gestante; mujer embarazada.	Mamita; madre; preñada; la embarazada	“Buenos días. Permítame su cédula para priorizar la consulta del estado de su proceso en el sistema

		y evitar que deba esperar de pie"
Persona en situación de riesgo/con medidas de protección.	El amenazado; el escoltado; el protegido; la víctima.	"Procedo a revisar el expediente bajo estricta reserva de datos".
Madre/Padre/Cuidador con niño en brazos.	La señora de los niños; los bebés; la mamita, el papito, el papacito.	"Sí, señor/señora. Recibo de inmediato sus documentos para que pueda retirarse pronto con el niño.".

5. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS

Las estrategias complementarias constituyen acciones institucionales orientadas a fortalecer la atención diferencial y preferente a grupos poblacionales que requieren medidas especiales para garantizar su acceso efectivo a la justicia.

Estas estrategias buscan eliminar barreras de acceso, promover una cultura de servicio incluyente y fortalecer las capacidades institucionales de la Rama Judicial.

5.1. Adecuación de los espacios de atención

La Rama Judicial promoverá la adecuación de espacios de atención accesibles, seguros y dignos para las personas usuarias. Estas acciones podrán incluir:

- Señalización clara de zonas de atención preferente.
- Espacios diferenciados, seguros, amigables y no intimidantes.
- Disponibilidad de sillas prioritarias.
- Accesibilidad física para personas con movilidad reducida.
- Condiciones adecuadas de privacidad y acompañamiento durante la atención.

5.2. Formación y sensibilización de servidores judiciales

Se promoverán programas de capacitación dirigidos a los servidores judiciales en temas relacionados con:

- Enfoque diferencial.
- Atención a personas en condición de vulnerabilidad.
- Lenguaje comprensible y comunicación inclusiva.
- Prevención de la revictimización.

5.3. Estrategias para la eliminación de barreras de acceso

La atención preferencial de los grupos poblacionales objeto de esta guía requiere la identificación, prevención y reducción de las barreras que puedan limitar o impedir el acceso efectivo a los servicios de la Rama Judicial.

Para estos efectos, los despachos judiciales y dependencias administrativas deberán adoptar medidas razonables orientadas a promover condiciones de accesibilidad, inclusión y atención efectiva, de conformidad con las capacidades institucionales, los lineamientos vigentes y las características particulares de las personas usuarias.

Entre otras, deberán considerarse las siguientes categorías de barreras:

a) Barreras físicas: Son aquellas relacionadas con las condiciones de infraestructura, movilidad, señalización, acceso a espacios físicos o disposición de elementos que dificulten el desplazamiento, orientación o permanencia de las personas usuarias en los espacios de atención.
b) Barreras comunicativas: Corresponden a las dificultades asociadas a la comprensión, recepción o transmisión de la información institucional, derivadas del uso de lenguaje técnico, formatos inaccesibles, ausencia de apoyos comunicativos o limitaciones en los mecanismos de interacción disponibles.
c) Barreras culturales: Son aquellas originadas en diferencias lingüísticas, territoriales, étnicas, sociales o culturales que pueden afectar la comprensión de los servicios judiciales o generar dificultades en la interacción entre las personas usuarias y la administración de justicia.
d) Barreras tecnológicas y de brecha digital: Corresponden a los obstáculos derivados del acceso, conocimiento, uso o apropiación de herramientas tecnológicas, plataformas digitales, sistemas de información, servicios virtuales y mecanismos electrónicos de interacción con la Rama Judicial.

Estas barreras pueden afectar de manera diferenciada a determinados grupos poblacionales, particularmente a personas mayores, habitantes de zonas rurales o apartadas, personas con bajos niveles de alfabetización digital y otros

usuarios que enfrenten dificultades para acceder o utilizar medios tecnológicos.

En consecuencia, los servidores judiciales deberán promover medidas de acompañamiento y orientación que faciliten el uso de los canales digitales institucionales, suministrando instrucciones claras, comprensibles y adecuadas a las necesidades de cada persona usuaria. Cuando las circunstancias lo requieran, se deberá orientar sobre la utilización de canales alternativos de atención disponibles, garantizando que la transformación digital de la justicia contribuya a ampliar el acceso a los servicios y no se convierta en una barrera para su ejercicio efectivo

5.4. Articulación intrainstitucional

Se fortalecerá la coordinación entre las diferentes dependencias de la Rama Judicial para garantizar una atención integral a las personas usuarias que pertenecen a grupos poblacionales preferenciales. Esta articulación incluirá, entre otras, las siguientes instancias:

- Altas Cortes.
- Consejos Seccionales de la Judicatura.
- Direcciones Seccionales de Administración Judicial.
- Despachos judiciales.
- Dependencias administrativas.
- Centros de Servicios Judiciales y Administrativos.

5.5. Articulación interinstitucional

La Rama Judicial promoverá la coordinación con entidades del Estado responsables de la protección de poblaciones vulnerables, con el fin de facilitar la orientación y remisión adecuada de las personas usuarias. Entre estas entidades se encuentran:

- Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).
- Ministerio de la Igualdad y Equidad (Ruta de atención a Mujeres Víctimas de Violencia).
- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Prosperidad Social.

La atención a grupos poblacionales preferenciales deberá articularse con los lineamientos establecidos en la Guía de Canales de Atención al Usuario.