

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA POBLACIÓN ÉTNICA CON LENGUA DISTINTA AL CASTELLANO

Bogotá, junio 2026

TABLA DE CONTENIDO

1. PRESENTACIÓN	4
2. OBJETIVO DEL MANUAL	5
2.1 Objetivo general	5
2.2 Objetivos específicos	5
3. MARCO NORMATIVO	5
3.2 Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas)	5
3.3 Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)	6
3.4 Estandarización de la información	6
3.5 Interseccionalidad, diversidad étnica y accesibilidad lingüística	7
3.6 Otros desarrollos por parte de las instituciones	7
4. ALCANCE	8
5. HABILIDADES DEL SERVIDOR O FUNCIONARIO PARA LA ATENCIÓN INTERCULTURAL Y LA ACCESIBILIDAD LINGÜÍSTICA DEL NO HABLANTE DE LA LENGUA CASTELLANA	8
6. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN INTERCULTURAL Y LA ACCESIBILIDAD LINGÜÍSTICA	9
7. LINEAMIENTOS PARA ATENDER REQUERIMIENTOS (TRANSPARENCIA PASIVA)	10
8. PROTOCOLO PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS QUE NO HABLEN LA LENGUA CASTELLANA (TRANSPARENCIA ACTIVA)	11

9. CANALES DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL DE GRUPOS POBLACIONALES	12
10. HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	13
11. ESTRATEGIAS DE APOYO DISEÑADAS POR LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN	14
12. COMPROMISOS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	15
13. BIBLIOGRAFÍA	15

MANUAL PARA LA ATENCIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA LA POBLACIÓN ÉTNICA CON LENGUA DISTINTA AL CASTELLANO

1. PRESENTACIÓN

La Secretaría de Educación del Distrito, en cumplimiento de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desarrolla acciones orientadas a proteger los derechos fundamentales de las personas que acceden a los servicios de la entidad, promoviendo su dignidad humana, participación y acceso en condiciones de equidad. En este marco, reconoce la importancia de garantizar el acceso a la información pública y a los servicios institucionales de manera accesible, pertinente y respetuosa de la diversidad étnica, cultural y lingüística presente en la ciudad.

Con el fin de fortalecer la garantía de derechos de las personas pertenecientes a grupos étnicos que requieran atención en lenguas distintas al castellano, la Secretaría de Educación del Distrito adopta el presente manual, mediante el cual se establecen orientaciones y protocolos para favorecer el acceso a la información pública y la atención ciudadana en condiciones de transparencia, eficacia, equidad, respeto, trato digno, igualdad y calidad.

Adicionalmente, define protocolos de atención con participación de la Oficina de Servicio al Ciudadano, la Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones, la Dirección de Cobertura, la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa, dependencias que participan de forma directa en la atención a estos grupos poblacionales que requieran trámites y servicios relacionados con el sistema educativo distrital.

En este contexto, el presente manual brinda orientaciones generales y protocolos que permitan una atención de forma ágil y eficiente a la población étnica que requieran trámites y servicios relacionados con el sistema educativo distrital, haciendo uso de diferentes tipos de canales presencial, virtual, telefónico, redes sociales, en aras de prestar cada vez un mejor servicio a la población objeto.

La Secretaría de Educación del Distrito reconoce la diversidad étnica y cultural como un valor fundamental y adopta este manual para garantizar una atención digna, pertinente, accesible e intercultural a pueblos indígenas, comunidades, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo Rrom que tengan la característica de hablar lenguas distintas al castellano.

2. OBJETIVO DEL MANUAL

2.1 Objetivo general

Brindar orientaciones generales para promover una atención intercultural y accesible, que facilite la comunicación y el acceso a trámites, servicios y procesos relacionados con el sistema educativo distrital mediante los diferentes canales de atención presencial, virtual, telefónico y digital, basados en principios de interculturalidad, interseccionalidad, accesibilidad lingüística y reconocimiento de la diversidad étnica y cultura.

2.2 Objetivos específicos

Reconocer por parte de la Secretaría de Educación del Distrito la diversidad étnica, cultural y lingüística como una riqueza de la ciudad y reafirmar su compromiso con la eliminación progresiva de barreras que puedan limitar el acceso a la información pública.

Definir una herramienta a través de este manual orientada a fortalecer una atención digna, pertinente, accesible e intercultural para pueblos indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo Rrom, así como para otras personas que requieran atención en lenguas distintas al castellano.

3. MARCO NORMATIVO

3.1 Constitución Política de Colombia

La Constitución Política en su artículo 10 establece: “.... *Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe*”. Es decir, reconoce que las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios y también, reconoce el carácter bilingüe de la educación en comunidades con tradiciones lingüísticas propias. En consecuencia, las acciones del Estado para atender a personas con estas características deben respetar y considerar las lenguas propias de las comunidades. Adicionalmente el artículo 74 establece lo siguiente: todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.

3.2 Ley 1381 de 2010 (Ley de Lenguas Nativas)

La Ley 1381 de 2010 garantiza el reconocimiento, la protección y el desarrollo de los derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los grupos étnicos con tradición lingüística propia, así como la promoción del uso y desarrollo de sus lenguas que se denominan lenguas nativas. Garantiza el derecho de los hablantes a usar su lengua

materna en espacios públicos y privados, recibir servicios estatales en su idioma y ser registrados con sus nombres originarios. Esta norma es más específica sobre derechos lingüísticos. Reconoce el derecho de los hablantes de lenguas nativas a comunicarse en su propia lengua en los ámbitos públicos y privados, y protege el uso oficial de esas lenguas en los territorios donde son tradicionales.

Si bien, esta ley no está centrada en el acceso a la información pública, define un fundamento jurídico para exigir que las instituciones adopten medidas de comunicación comprensibles para los pueblos indígenas y demás grupos étnicos.

3.3 Ley 1712 de 2014 (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública)

La Ley 1712 de 2014 conocida como Ley de Transparencia y Derecho al Acceso a la Información Pública, garantiza el derecho a los ciudadanos a conocer y acceder a la información del Estado y de las entidades que presten servicios públicos o manejen servicios públicos. Reconoce el derecho fundamental de toda persona a acceder a la información pública y obliga a las entidades a divulgar y suministrar información de manera accesible.

Si se analiza junto con la Constitución Política y la Ley 1381 de 2010, la accesibilidad no se limita a barreras físicas o tecnológicas, sino también a barreras lingüísticas cuando se trata de comunidades indígenas o grupos étnicos con lengua propia.

3.4 Estandarización de la información

A partir de este marco legal surge el **Decreto 1081 de 2015** como *Decreto Único Reglamentario del sector Presidencia*, que establece la información mínima obligatoria a ser publicada en los sitios web de las instituciones estatales, además de ordenar al MINTIC - Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones emitir los lineamientos de estandarización de esta información para garantizar que todas las entidades publiquen su información de manera uniforme y accesible.

En este marco, el Ministerio de las TIC –MINTIC- emite la **Resolución 1519 de 2020** para operativizar la Ley 1712 y el Decreto 1081, estableciendo los estándares y directrices para publicar la información pública, definiendo los requisitos en materia de acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos. Esta Resolución busca:

- Centralizar la información en un punto único de acceso dentro de la sede electrónica institucional, organizado conforme a los ítems del menú estándar definidos por la normativa.
- Asegurar la existencia de una fuente única y confiable de información, evitando duplicidades y versiones inconsistentes.

- Permitir que cualquier contenido publicado en otros menús o secciones del sitio web redirija obligatoriamente a los ítems correspondientes del Menú de Transparencia como fuente oficial.
- Obligar a la publicación oportuna de la información, con fechas visibles y en formatos abiertos.
- Facilitar la consulta ciudadana mediante un buscador interno por temas, tipologías palabras clave.
- Hacer posible que la ciudadanía pueda conocer, controlar, vigilar y participar en la gestión pública.

3.5 Interseccionalidad, diversidad étnica y accesibilidad lingüística

La Secretaría de Educación del Distrito reconoce que las personas pertenecientes a grupos étnicos no constituyen una población homogénea. Sus experiencias, necesidades y formas de relacionarse con las instituciones pueden estar atravesadas simultáneamente por múltiples factores sociales, culturales, territoriales, lingüísticos, generacionales, de género, discapacidad, condición migratoria o situación socioeconómica.

En este sentido, la atención institucional se orienta desde una perspectiva interseccional, entendida como el reconocimiento de que diferentes condiciones y contextos pueden interactuar y generar barreras particulares para el acceso a la información pública, los trámites, los servicios y el ejercicio de los derechos.

Para la Secretaría de Educación del Distrito, garantizar el acceso a la información pública implica reconocer la diversidad étnica y lingüística presente en la ciudad, promoviendo acciones de atención intercultural que favorezcan la comprensión, la comunicación efectiva, el trato digno y la eliminación de barreras que limiten la participación de las personas pertenecientes a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo Rrom.

De conformidad con el Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su propia lengua. En consecuencia, la Secretaría de Educación del Distrito adoptará las medidas razonables que permitan garantizar la recepción, registro, traducción, gestión y respuesta de dichas solicitudes, favoreciendo el acceso efectivo a la información pública.

3.6 Otros desarrollos por parte de las instituciones

La Procuraduría General de la Nación ha traducido materiales de la Ley 1712 y guías sobre acceso a la información pública a varias lenguas indígenas (como awá, cofán y curripaco, entre otras), precisamente para garantizar que estas comunidades puedan ejercer el derecho de acceso a la información.

4. ALCANCE

El presente manual aplica a todos los servidores públicos y colaboradores de la Secretaría de Educación del Distrito, especialmente a quienes, en el ejercicio de sus funciones, atienden o interactúan con personas pertenecientes a grupos étnicos que requieran atención en lenguas distintas al castellano. La atención deberá desarrollarse desde el reconocimiento de la diversidad humana, la interculturalidad, la accesibilidad lingüística y la comprensión de las múltiples condiciones que pueden incidir en el acceso a la información pública y a los servicios institucionales, garantizando el ejercicio efectivo de los derechos en condiciones de equidad y respeto.

La Secretaría de Educación del Distrito reconoce la diversidad étnica, cultural y lingüística presente en la ciudad y promueve acciones orientadas a garantizar el acceso efectivo a la información pública y a los servicios institucionales. En este sentido, la atención a personas pertenecientes a grupos étnicos que requieran comunicación en lenguas distintas al castellano deberá desarrollarse desde principios de interculturalidad, accesibilidad lingüística, respeto por la diversidad humana y garantía de derechos.

Las personas pertenecientes a grupos étnicos acceden a los trámites, servicios y procesos relacionados con el sistema educativo distrital en calidad de sujetos de derechos. Por ello, la Secretaría de Educación del Distrito adoptará las medidas necesarias para garantizar el acceso a la oferta del servicio educativo, reducir barreras de acceso a la información y favorecer una atención oportuna, comprensible, pertinente y respetuosa de la diversidad cultural y lingüística.

Los servidores públicos y colaboradores que presten atención a la ciudadanía deberán abstenerse de realizar juicios de valor relacionados con formas de vestir, expresiones culturales, idioma, apariencia física o prácticas tradicionales. En el evento de evidenciar que las personas que requieran la atención no hablan la lengua castellana, procederán a solicitar acompañamiento de profesionales especializados.

Al finalizar la atención, el servidor público o colaborador deberá verificar que la información suministrada haya sido comprendida adecuadamente y determinar si se requieren acciones complementarias de orientación o acompañamiento.

5. HABILIDADES DEL SERVIDOR O FUNCIONARIO PARA LA ATENCIÓN INTERCULTURAL Y LA ACCESIBILIDAD LINGÜÍSTICA DEL NO HABLANTE DE LA LENGUA CASTELLANA

Es importante tener en cuenta los siguientes aspectos al momento de atender a este grupo poblacional.

- **Calidez y amabilidad.** Es necesario que el servidor o funcionario público que tenga relacionamiento con la ciudadanía indique las acciones a realizar para tener acceso al servicio educativo o a actividades relacionadas con el mismo y brindar respuesta en el marco de la Ley 1755 de 2015.
- **Efectividad.** Se espera que la atención responda a las necesidades relacionadas con la prestación del servicio educativo.
- **Habilidad comunicativa.** El servidor o funcionario público debe contar con una actitud de escucha activa ante el ciudadano de la comunidad étnica.
- **Oportunidad.** La atención a las solicitudes de la comunidad étnica debe ser ágil y prestarse en el tiempo definido y el momento requerido, con el fin de garantizar el acceso al servicio educativo, ya que se trata de un derecho fundamental.
- **Trato digno.** Garantizar una atención respetuosa, libre de discriminación y basada en el reconocimiento de la diversidad étnica y cultural.
- **Sensibilidad intercultural.** Reconocer y valorar las diferentes expresiones culturales, formas de comunicación, saberes y prácticas de los grupos étnicos, promoviendo relaciones basadas en el respeto, el reconocimiento y la no discriminación.
- **Identificación de barreras.** Reconocer oportunamente barreras lingüísticas, comunicativas, tecnológicas, culturales o territoriales que puedan limitar el acceso a la información pública y a los servicios institucionales.

6. PRINCIPIOS PARA LA ATENCIÓN INTERCULTURAL Y LA ACCESIBILIDAD LINGÜÍSTICA

Algunas pautas para la atención a grupos étnicos se presentan a continuación.

- Garantizar una atención intercultural basada en el reconocimiento de la diversidad étnica, cultural y lingüística, promoviendo condiciones de acceso equitativo a la información pública y a los servicios institucionales.
- Identificar oportunamente las necesidades de atención en lenguas distintas al castellano con el fin de activar los mecanismos institucionales de accesibilidad lingüística y apoyo a la comunicación.
- Identificar usuarios pertenecientes a grupos étnicos. Se puede hacer en el Digiturno y a partir de ahí, aplicar el protocolo establecido por el Distrito. En caso de requerirse apoyo para la interpretación o traducción, se gestionará la articulación con intérpretes, traductores o instancias competentes que permitan garantizar la comprensión y transmisión adecuada de la información.

- En el evento de no contar con personal especializado, el servidor del punto de atención que atienda al ciudadano de la comunidad étnica deberá dejar constancia de ese hecho, grabando la solicitud para su posterior atención y respuesta.
- Tener en cuenta que la pertenencia a una comunidad étnica depende del auto reconocimiento. Por eso es importante preguntar siempre a la persona que se atiende a qué grupo étnico pertenece.
- Utilizar un lenguaje claro, respetuoso e incluyente, que reconozca la diversidad étnica, cultural y lingüística de las personas atendidas, evitando expresiones que puedan resultar discriminatorias o estigmatizantes.
- Atender a las personas sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o pertenencia étnica.
- No realizar comentarios, ni tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas que hacen parte de las comunidades afrocolombianas, raizales, palenqueras, de los pueblos indígenas y del pueblo Rrom/Gitano.
- Evitar comentarios o gestos de desagrado, lástima o juicio hacia la apariencia, vestimenta, familia o prácticas culturales de personas pertenecientes a comunidades étnicas.
- Al diligenciar formatos durante la atención, verificar que la información sea correcta, especialmente en el caso de personas de comunidades étnicas, cuyos nombres o apellidos pueden no ser comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
- Reconocer que las barreras para el acceso a la información pública pueden estar asociadas a factores lingüísticos, culturales, territoriales, tecnológicos o sociales, por lo que la atención deberá orientarse a su identificación y eliminación.

De igual manera es importante tener en cuenta el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital que define protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas. Este manual ofrece algunos lineamientos adicionales.

- Si en la atención se debe diligenciar algún formato que indague por la pertenencia étnica, no omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenencia étnica de las personas en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el auto reconocimiento.
- Según el Decreto 1166 de 2016, si una persona habla una lengua nativa o dialecto oficial, puede presentar peticiones verbales en su idioma. La entidad debe garantizar la atención, traducción y respuesta.

7. LINEAMIENTOS PARA ATENDER REQUERIMIENTOS (TRANSPARENCIA PASIVA)

La Secretaría de Educación del Distrito establece los siguientes lineamientos para recibir las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos a las personas pertenecientes a grupos étnicos que no hablan lengua castellana.

- Aplicar el protocolo general de atención presencial vigente.
- Identificar si la persona puede comunicarse en español.
- Si la alternativa anterior no es posible, es necesario solicitar a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.
- Solicitar los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o trámite que requiere.
- En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, es necesario solicitar que haga explícita la petición en forma escrita o verbal, la cual será grabada en su lengua nativa a través de los equipos dispuestos en la ventanilla de atención personalizada de Servicio al Ciudadano o en la Dirección Local de Educación donde se haya presentado. Si el peticionario se comunica a través de la línea telefónica, la grabación de la llamada será el registro de la solicitud del ciudadano.
- Capturado el vídeo, es necesario registrar la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQR de la Secretaría de Educación del Distrito anotando que se trata de un requerimiento en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción.
- Entregar por escrito el número del radicado a la persona solicitante.
- Realizar las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo de un traductor intérprete de la respectiva lengua nativa. Al momento de contactar al intérprete, es necesario suministrar la mayor información recopilada en el momento de la atención.
- Una vez recibida la traducción del documento se remitirá a la Oficina de Servicio al Ciudadano como responsable de la gestión ante la dependencia respectiva para el trámite de la respuesta.

8. PROTOCOLO PARA GARANTIZAR EL ACCESO A LA INFORMACIÓN A PERSONAS PERTENECIENTES A GRUPOS ÉTNICOS QUE NO HABLEN LA LENGUA CASTELLANA (TRANSPARENCIA ACTIVA)

Se proponen una serie de acciones para garantizar el acceso a la información a personas pertenecientes a grupos étnicos que no hablen la lengua castellana. El propósito es proporcionar al servidor público algunos lineamientos para garantizar el Derecho al acceso a la Información de poblaciones étnicas.

- Realizar la caracterización de los ciudadanos que solicitan un servicio en la Secretaría de Educación ya sea en el nivel central, direcciones locales o los CADE.
- Identificar los medios de acceso con que cuenta la Secretaría de Educación y qué tipo de información pública se encuentra disponible en diferentes lenguas, en la página WEB, en cartelera o en audios.

- Realizar una valoración de la información pública disponible de la Secretaría de Educación, cuya traducción debe ser priorizada por el impacto e importancia que puede representar para los grupos étnicos.
- Gestionar la traducción de los documentos identificados.
- Publicar por los diferentes medios disponibles en la Secretaría de Educación como la página WEB o carteleras, los documentos traducidos que podrían ser de interés para los grupos étnicos que no hablan la lengua castellana.

9. CANALES DISPUESTOS PARA LA ATENCIÓN DIFERENCIAL DE GRUPOS POBLACIONALES

Canal presencial. En el punto presencial de servicio al ciudadano de la Secretaría de Educación en el nivel central, en las Direcciones Locales de Educación y las RED CADE la atención al ciudadano de los grupos étnicos que no hablan la lengua castellana se realiza teniendo en cuenta el Manual de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría de Educación del Distrito.

La ciudadanía puede encontrar en el personal de Atención a la Ciudadanía, personas responsables capacitados para dar información y orientación a las solicitudes ciudadanas.

Canal Virtual. Se materializa en correos electrónicos. Se trata de correos dirigidos a través de la herramienta PQRS o radicación a contactenos@educacionbogota.gov.co o por medio del servicio de chatbot de la entidad.

Canal Escrito Web: Ventanilla virtual de radicación de correspondencia a través de la página de la SED, por medio del enlace de la ventanilla virtual o Formulario Único de Trámites. Link Atención y servicios a la ciudadanía. Allí encuentran las opciones:

- Agendamiento de citas
- Defensor del ciudadano
- Puntos y horarios de atención.
- Quejas y soluciones

Canal Telefónico. Contacto verbal con los servidores de la Secretaría de Educación del Distrito, a través de la línea telefónica (601) 3241000.

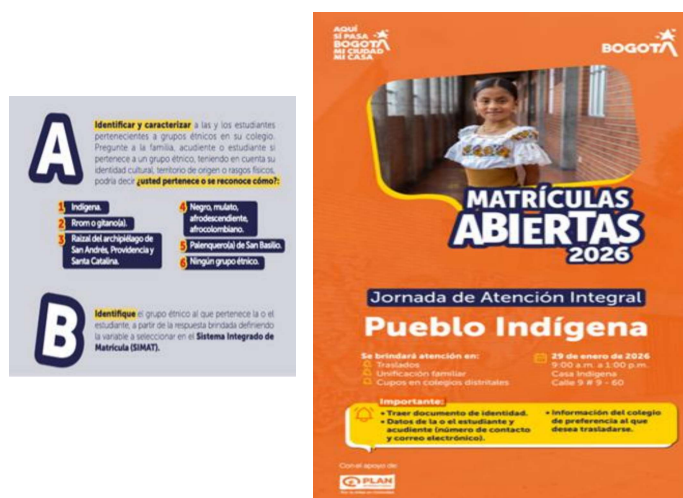
Redes sociales Interacción con el ciudadano a través de las plataformas X, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube. Corresponde a la interacción ciudadana mediante plataformas digitales institucionales como X, Facebook, Instagram, TikTok y YouTube, administradas por la Oficina Asesora de Comunicación y Prensa.

10. HERRAMIENTAS DE ATENCIÓN DIFERENCIAL EN LA SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

En la Secretaría de Educación del Distrito se cuenta con acompañamientos a grupos étnicos residentes en Bogotá a los que se les facilitan acciones en temas de acceso al sistema educativo, caracterización en el Sistema Integrado de Matrícula (SIMAT) y seguimiento a los (Consejo Nacional de Política Económica y Social) CONPES étnicos. Adicionalmente se adelanta la **incorporación de profesionales de campo con enfoque étnico** en el marco del convenio con la Fundación PLAN para poder tener referentes de comunidades Rrom, palenquera e indígenas, acompañando procesos de identificación y caracterización en los procesos de matrícula tanto a niñas, niños, adolescentes y jóvenes, como a adultos que se encuentran por fuera del sistema educativo distrital.

La SED dispone de piezas comunicativas para la identificación y caracterización de estudiantes pertenecientes a grupos étnicos en el Sistema Integrado de Matrícula (SIMAT) y demás sistemas de información de la Secretaría de Educación, dirigido a funcionarios en los niveles territorial (colegios), local (direcciones locales) y distrital.

Imagen No 1



Fuente: Secretaría de Educación del Distrito

Desde la Oficina de Servicio al Ciudadano se cuenta con el [Manual de Servicio a la Ciudadanía](#) que se elaboró con base en el Manual Distrital y que en su capítulo 13.12 hace referencia a las pautas que se deben tener en la atención a grupos étnicos.

La Dirección de Inclusión e Integración de Poblaciones elabora y publica material didáctico en las lenguas indígenas el cual se puede visualizar en el centro de documentación de la SED. A continuación, se mencionan algunos de ellos:

- Unidad didáctica Emberá: [Unidad Didáctica EMBERA : aprendei dachi naberadebena \(Aprender de los ancestros\)](#)
- Unidad didáctica Eperara: [Unidad Didáctica EPERÄRÄ : Chonaara wedapena k'insia warrära it'ee \(Pensamiento de los mayores para los niños y niñas\)](#)
- Unidad didáctica Wounaan: [Unidad Didáctica WOUNAAN : Maach Khud Kh~irrijug Aar \(Camino a la sabiduría\)](#)

Finalmente, para conocer más acerca de las acciones y mecanismos para fortalecer el registro de las y los estudiantes pertenecientes a grupos étnicos en el Sistema Integrado de Matrícula (SIMAT), pueden acceder a Circular 008 del 10 de septiembre de 2019 de la Secretaría de Educación del Distrito, disponible en el siguiente enlace: https://www.educacionbogota.edu.co/portal_institucional/sites/default/files/Circular%20008%20del%2010%20de%20Septiembre%20de%202019.pdf

11. ESTRATEGIAS DE APOYO DISEÑADAS POR LA PROCURADURÍA GENERAL DE LA NACIÓN

La Procuraduría General de la Nación (PGN) a través de la delegada para la Defensa del Patrimonio Público la Transparencia y la Integridad impulsa el conocimiento de la Ley de Transparencia o Ley 1712 de 2014 con el objeto de fortalecer la información que compete a los Derechos de los Ciudadanos. Es por ello que enfatiza en la interacción con los ciudadanos y en el aseguramiento de la disponibilidad de la información pública. Adicionalmente considera necesario que las comunidades tengan la información correspondiente de lo que ocurre con los asuntos públicos como uno de los derechos del ciudadano.

En este marco la Procuraduría General en cumplimiento de mandato constitucional de promover una relación y una comunicación más cercana a la comunidad, promueve un mayor sentido de pertenencia y de interrelación con el Estado. Para ello la PGN ha trabajado en el diseño de las Cartillas sobre la Ley 1712 o Ley de Transparencia en 18 Lenguas indígenas.

La PGN promueve la disciplina ética para el fortalecimiento de la confianza en la función pública para lo cual ofrece atención a la ciudadanía con enfoque diferencial, trato digno, respetuoso, igualitario, equitativo, oportuno, diligente y eficiente, bajo los principios del respeto a la dignidad humana, rectitud, buena fe y participación ciudadana.

El material respectivo a las lenguas indígenas se puede consultar en el siguiente enlace:
<https://www.procuraduria.gov.co/Pages/cartillas-criterio-diferencial.aspx>

12. COMPROMISOS SECRETARÍA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO

La Secretaría de Educación del Distrito promoverá acciones orientadas a garantizar la accesibilidad lingüística y el acceso a la información pública de las personas pertenecientes a grupos étnicos. Así mismo, garantizará la implementación progresiva de las acciones contempladas en el presente manual, promoviendo el fortalecimiento institucional de los mecanismos de atención diferencial e intercultural.

Para ello adelantará gestiones de articulación, orientación y búsqueda de apoyos especializados cuando se requieran procesos de interpretación o traducción, de acuerdo con las capacidades institucionales disponibles y la oferta existente, procurando la eliminación progresiva de barreras de comunicación y acceso a la información.

Las dependencias deberán adelantar acciones de socialización, capacitación y seguimiento que permitan asegurar el cumplimiento de los lineamientos aquí establecidos.

El presente manual deberá actualizarse periódicamente conforme a los cambios normativos, institucionales y tecnológicos relacionados con el acceso a la información pública y la atención diferencial a grupos étnicos.

13. BIBLIOGRAFÍA

- Manual de Atención Diferencial para Grupos Poblacionales. Secretaría de Gobierno. Vigencia desde junio 17 de 2025.
- Protocolo de atención perteneciente a la comunidad étnica. Procuraduría General de la Nación.
- Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos. Ministerio de Educación Nacional.
- Manual de servicio a la ciudadanía del Distrito Capital.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 3 Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas Nov 2025.
- Guía para garantizar el criterio diferencial de accesibilidad. Consejería de Derechos Humanos. Secretaría de Presidencia de la República.