

Guía para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía con discapacidad



Contenido

GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD	3
1.....	3
INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	4
2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
3. ALCANCE	4
4. NORMATIVIDAD RELACIONADA	5
5. DEFINICIONES	6
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS	8
7. MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO Y EXPERIENCIA CON LA CIUDADANÍA BAJO ENFOQUE DIFERENCIAL EN DISCAPACIDAD	8
7.1. ENFOQUE DIFERENCIAL EN DISCAPACIDAD	10
.....	10
7.1.1. RECOMENDACIONES GENERALES	11
7.1.2.	18
CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR TIPO DE DISCAPACIDAD	18
8. USO CORRECTO DEL LENGUAJE	27
9. CANALES DE ATENCIÓN	31
10. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD	33
Bibliografía	35

GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD

1. INTRODUCCIÓN

Con la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y sus políticas de gestión y desempeño institucional, establecidas en el Decreto 1499 de 2017, se insta a las entidades del Estado a fortalecer la relación con la ciudadanía mediante la prestación de servicios oportunos, accesibles, incluyentes y de calidad. En este marco, la Política de Servicio a la Ciudadanía se constituye en un eje fundamental para garantizar una atención centrada en las necesidades, expectativas y derechos de las personas usuarias y grupos de valor, contribuyendo al logro de los resultados institucionales y a la generación de valor público.

De manera complementaria, las políticas de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas promueven una gestión abierta y orientada a la ciudadanía. Estas políticas impulsan el acceso oportuno y comprensible a la información pública, la simplificación de trámites y procedimientos, la participación efectiva en los asuntos de interés público y el fortalecimiento de mecanismos de diálogo y control social, bajo criterios de inclusión, accesibilidad y respeto por la diversidad.

La atención a la ciudadanía por parte de las y los servidores del Ministerio de Educación Nacional conlleva el compromiso de reconocer a todas las personas como sujetos de derechos, valorando sus características, condiciones y particularidades, con el fin de promover la igualdad de oportunidades, la no discriminación y la inclusión. En este sentido, la Entidad ha diseñado la Guía para el Relacionamiento y la Atención a la Ciudadanía con Discapacidad, como una herramienta orientadora para la interacción con las personas con discapacidad en los diferentes escenarios de servicio, acceso a la información, participación y demás mecanismos de relacionamiento institucional.

Es esencial que todas y todos los servidores públicos del Ministerio de Educación Nacional, especialmente quienes interactúan directamente con la ciudadanía, sean conscientes del compromiso que implica brindar una atención adecuada, respetuosa, oportuna y con enfoque diferencial. Esta atención debe facilitar el acceso efectivo a la información pública, los trámites y servicios, los espacios de participación y el ejercicio de los derechos de todas las personas.

En este contexto, la presente guía proporciona orientaciones para fortalecer el relacionamiento y la atención a las personas con discapacidad desde criterios de accesibilidad, inclusión y respeto por la diversidad. Asimismo, contribuye a la implementación de las políticas de gestión y desempeño institucional del MIPG,

fortaleciendo una relación más cercana, transparente, participativa y efectiva entre el Ministerio de Educación Nacional y la ciudadanía.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos de atención, accesibilidad e inclusión que garanticen a las personas con discapacidad el acceso efectivo a los servicios, trámites, información, espacios de participación y mecanismos de rendición de cuentas del Ministerio de Educación Nacional, en condiciones de igualdad, autonomía y no discriminación, contribuyendo al ejercicio de sus derechos y al cumplimiento de las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas del MIPG.

2.1. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Definir orientaciones para brindar una atención respetuosa, accesible, oportuna, incluyente y libre de discriminación a las personas con discapacidad en todos los canales de atención del Ministerio.
- Establecer pautas de comunicación e interacción que favorezcan el trato digno, la autonomía, la comprensión de la información y la participación efectiva de las personas con discapacidad.
- Orientar a las personas servidoras públicas y colaboradoras sobre la identificación y eliminación de barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales en la prestación del servicio.

Promover la adopción de ajustes razonables y formatos accesibles en trámites, servicios, respuestas institucionales, espacios de participación y ejercicios de rendición de cuentas.

Fortalecer la articulación entre la Política de Servicio a la Ciudadanía y las políticas de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas, Gobierno Digital, Integridad y Talento Humano, desde el enfoque diferencial en discapacidad

3. ALCANCE

La presente guía aplica a todas las personas servidoras públicas y colaboradoras del Ministerio de Educación Nacional, independientemente de su tipo de vinculación, que en el ejercicio de sus funciones, obligaciones o actividades interactúen con la ciudadanía a través de los canales de atención, trámites, servicios, espacios de participación, mecanismos de rendición de cuentas o procesos de acceso a la información pública dispuestos por la Entidad.

Sus orientaciones son aplicables a la atención presencial, telefónica, escrita y virtual, así como a las actuaciones institucionales relacionadas con la planeación, diseño, prestación, seguimiento y mejora de los servicios dirigidos a la ciudadanía con discapacidad.

4. NORMATIVIDAD RELACIONADA

- Constitución Política de Colombia: Artículos 13 (Igualdad), 47 (Integración social) y 68 (Obligación especial del Estado en la educación de personas con limitaciones).
- Ley 1996 de 2019 : Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad y el acceso a los apoyos que puedan requerir para la toma de decisiones.
- Ley 762 del 31 de julio 2002: Por medio de la cual se aprueba la "Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad", suscrita en Guatemala el 7 de junio 1999.
- Ley 982 del 2 de agosto 2005. Por la cual se establecen normas tendientes a la equiparación de oportunidades para las personas sordas y sordociegas y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1346 del 31 de julio 2009: Ratifica la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad.
- Ley 1618 del 27 de febrero 2013, "Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad", artículo 14, numeral 7.
- Ley 1712 del 6 de marzo 2014, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1757 del 6 de julio de 2015, "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones", artículo 17.
- Ley 2294 del 19 de mayo de 2023, "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 'Colombia Potencia Mundial de la Vida'", artículo 3, numeral 5.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015, "Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública".
- Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017, "Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, en lo relacionado con el Sistema de

Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”, artículo 2.2.22.1.5.

- Decreto 2269 del 29 de diciembre de 2023, “Por el cual se adopta la estructura del Ministerio de Educación Nacional y se determinan las funciones de sus dependencias”.
- Decreto 1122 del 30 de agosto de 2024, “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”.
- Resolución Minsalud 1904 del 31 de mayo de 2017: Por la cual se adopta el Manual de señalización incluyente y accesible para Colombia. Colombia.
- Resolución MEN 4058 del 5 de abril de 2024, “Por medio de la cual se actualizan y adoptan las políticas de gestión y desempeño institucional y de operación del Ministerio de Educación Nacional”.
- Resolución MEN 24611 del 18 de diciembre de 2025, “Por la cual se crean, organizan y se definen los Grupos Internos de Trabajo del Ministerio de Educación Nacional y los empleos que los conforman”. Grupo Interno de Trabajo de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- NTC 6047 de 2013: Accesibilidad en medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisito.
- Documento CONPES 4070 de 2021, “Lineamientos de Política para la Implementación de un Modelo de Estado Abierto”.
- Circular 100-010 del 23 de agosto de 2021 del Departamento Administrativo de la Función Pública, “Directrices para fortalecer la implementación de lenguaje claro”.

5. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** es el conjunto de medidas que garantizan el acceso, en igualdad de condiciones, de las personas con discapacidad a entornos físicos, servicios, información, comunicaciones y tecnologías, tanto en áreas urbanas como rurales. Implica la eliminación de barreras y la implementación de normas y directrices para asegurar la inclusión plena en la sociedad.
- **Accesibilidad Web.** son las condiciones y características de los contenidos dispuestos en medios digitales por parte de los sujetos obligados para que puedan ser utilizados por la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas independientemente de sus condiciones tecnológicas o del ambiente, e incluyendo a las personas con discapacidad (MinTic, 2020).
- **Atención preferencial:** conjunto de medidas, ajustes y acciones orientadas a garantizar una atención oportuna, accesible, digna y adecuada a las personas que, por sus condiciones particulares o situaciones de vulnerabilidad, requieren un trato diferencial para ejercer plenamente sus derechos y acceder a los servicios de la Entidad. Comprende, entre otros, a las personas con discapacidad, personas mayores, mujeres gestantes, niños, niñas y adolescentes, víctimas del

conflicto armado y demás grupos que requieran especial protección constitucional.

- **Ajustes razonables:** modificaciones y adaptaciones necesarias que no imponen una carga desproporcionada o indebida para garantizar a las personas con discapacidad el disfrute o ejercicio de los derechos humanos y libertades fundamentales (DNP et al., 2017).
- **Comunicación:** incluye los lenguajes, la visualización de textos, el Braille, la comunicación táctil, los macro tipos, los dispositivos multimedia de fácil acceso, así como el lenguaje escrito, los sistemas auditivos, el lenguaje sencillo, los medios de voz digitalizada y otros modos, medios y formatos aumentativos o alternativos de comunicación, incluida la tecnología de la información y las comunicaciones de fácil acceso (Congreso de la República, 2009).
- **Discapacidad:** limitación en la función o estructura corporal, como por ejemplo una desviación o pérdida significativa que puede ser temporal, y que se puede deber, por ejemplo, a una lesión permanente, leve o severa y puede fluctuar con el tiempo, y en particular, el deterioro debido al envejecimiento (Icontec Internacional, 2013).
- **Enanismo o talla baja:** el enanismo es una condición en la que la persona presenta una estatura considerablemente inferior al promedio en la edad adulta, por lo general igual o menor a 1,47 metros. Esta situación puede originarse por alteraciones de tipo genético, metabólico o nutricional que inciden en el desarrollo de los huesos y cartílagos (Medlineplus, 2024).
- **Enfoque de Estado Abierto:** modelo de gestión pública que promueve una relación transparente, participativa, colaborativa e incluyente entre las entidades del Estado, la ciudadanía y los grupos de valor, con el propósito de fortalecer la confianza institucional, la rendición de cuentas, la innovación pública y la generación de valor público (Función Pública, 2026). En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), este enfoque incorpora de manera transversal el enfoque diferencial poblacional, el enfoque territorial, el lenguaje claro, la innovación abierta y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC).
- **Enfoque diferencial:** perspectiva que reconoce las condiciones, características, capacidades, identidades y situaciones particulares de las personas y grupos poblacionales, con el fin de eliminar barreras, reducir desigualdades y garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos. Este enfoque orienta la adopción de medidas, acciones y estrategias ajustadas a las necesidades específicas de cada población, promoviendo la inclusión, la equidad y la no discriminación.
- **Lenguaje claro y comprensible:** forma de comunicación en la que la información se presenta de manera sencilla, precisa, accesible y fácil de entender, permitiendo que la ciudadanía comprenda adecuadamente los mensajes, trámites, servicios y respuestas emitidas por la Entidad.
- **Lengua de señas colombiana:** hace referencia a la lengua natural de carácter viso-gestual, cuyo canal de expresión son las manos, los ojos, el

rostro, la boca y el cuerpo, y su canal de recepción es visual. Esta lengua de señas es propia de la población con discapacidad auditiva colombiana (MinSalud, 2017).

- **Lenguaje incluyente:** forma de comunicación que reconoce, respeta y visibiliza la diversidad de las personas, evitando expresiones discriminatorias o excluyentes y promoviendo la igualdad y el respeto por las diferencias.
- **Política de Servicio al Ciudadano:** política del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) orientada a fortalecer la relación entre las entidades públicas y la ciudadanía mediante servicios accesibles, oportunos y de calidad (Función Pública, 2026).
- **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por la ciudadanía ante las entidades públicas.
- **Sistema Braille:** el Braille es un código alfabético que se compone de seis puntos en alto relieve, ordenados en una matriz de dos columnas por tres filas. Los puntos se enumeran del 1 al 6, de manera que la fila superior corresponde a los puntos 1 y 4, la fila del medio corresponde a los puntos 2 y 5 y la fila inferior corresponde a los puntos 3 y 6. Las letras, signos de puntuación, signos de expresión y demás códigos se forman mediante la combinación de estos seis puntos. Cada letra y cada signo tienen ya una combinación de puntos preestablecida. El signo que se forma al marcar todos los puntos se conoce con el nombre de signo generador, pues, de éste se originan todas las posibles combinaciones de puntos, que en total, incluyendo el espacio en blanco son 64 combinaciones (Instituto Nacional para Ciegos - INCI, 2020).

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- SC-PR-01. Procedimiento para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención.
- SC-PR-02. Procedimiento de gestión de PQRSDF
- Manual de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, publicado en www.mineduccion.gov.co en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- Protocolo de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, publicado en www.mineduccion.gov.co en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, publicada en www.mineduccion.gov.co en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.
- SC-GU-05. Guía para el relacionamiento con la ciudadanía según ciclo de vida.

7. MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO Y EXPERIENCIA CON LA CIUDADANÍA BAJO ENFOQUE DIFERENCIAL EN DISCAPACIDAD

El Ministerio de educación nacional implementa el Modelo institucional de relacionamiento y experiencia con la ciudadanía con el fin de integrar el fortalecimiento de la relación Estado–Ciudadanía desde un enfoque de Estado Abierto, en articulación con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), específicamente con las políticas de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio a la ciudadanía, que inciden en dicha relación.

Este enfoque de Estado abierto orienta el mejoramiento de la experiencia de servicio de la ciudadanía a través de cuatro escenarios de relacionamiento: i) cuando un/a ciudadano/a consulta y accede a información pública; ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad; iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas; y iv) cuando participa en la gestión proponiendo iniciativas que incidan en las políticas o los programas de la entidad o aportando en la construcción de soluciones a problemáticas públicas (Función Pública, 2021).

Ilustración 1. Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía



Ahora bien, la implementación de buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía desde un enfoque diferencial en discapacidad requiere que, en cada uno de los escenarios de interacción con los grupos de valor y de interés, se incorporen criterios de accesibilidad e inclusión que faciliten el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad. Lo anterior implica promover la aplicación de dicho enfoque en la consulta y acceso a la información pública,

en la prestación de trámites y servicios, en los mecanismos de control social y exigencia de cuentas, así como en los espacios de participación y colaboración ciudadana.

Este enfoque reconoce que la experiencia de relacionamiento con el Ministerio de Educación Nacional puede variar de acuerdo con las características, necesidades y tipos de discapacidad de cada persona. En consecuencia, resulta necesario adoptar medidas que garanticen experiencias accesibles, pertinentes e incluyentes, permitiendo una interacción en condiciones de igualdad y sin barreras.

A continuación, se presentan los criterios para la implementación del enfoque diferencial en discapacidad en los diferentes escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.

7.1. ENFOQUE DIFERENCIAL EN DISCAPACIDAD



El enfoque de discapacidad parte de la necesidad de identificar y caracterizar a las personas con discapacidad y sus factores contextuales, con el fin de contribuir a la visibilización de esta población y a la focalización de acciones afirmativas orientadas a la inclusión y garantía de sus derechos (DANE, 2020).

Desde esta perspectiva, la discapacidad no se entiende exclusivamente como una condición individual, sino como el resultado de la interacción entre las personas y las barreras presentes en el entorno. En este sentido, el enfoque diferencial aplicado al lenguaje incluyente reconoce que la discapacidad surge de la interacción entre las condiciones individuales y las barreras sociales, de conformidad con lo establecido en la Ley 762 de 2002.

En materia de comunicación y relacionamiento con la ciudadanía, este enfoque promueve el uso de un lenguaje respetuoso, incluyente y centrado en la persona, privilegiando expresiones como “persona con discapacidad” y evitando términos que puedan resultar discriminatorios, peyorativos o que reduzcan a la persona a una condición específica, tales como “discapacitado”, “inválido” o expresiones similares.

Asimismo, este enfoque impulsa la adopción de formatos accesibles, ajustes razonables y mecanismos de comunicación que respondan a las diversas necesidades de la ciudadanía, favoreciendo el acceso, la comprensión y el uso de la información pública, así como el acceso efectivo a los trámites, servicios, espacios de participación ciudadana y ejercicios de rendición de cuentas en condiciones de igualdad. De esta manera, contribuye a la implementación de las políticas de Servicio a la Ciudadanía, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana en la Gestión Pública y Rendición de Cuentas, promoviendo una relación más incluyente, accesible y efectiva entre el Ministerio de Educación Nacional y la ciudadanía. Todo ello desde una perspectiva de derechos humanos que reconoce, respeta y valora la diversidad como un elemento fundamental para la inclusión social y el ejercicio pleno de los derechos de las personas con discapacidad.

7.1.1. RECOMENDACIONES GENERALES

El relacionamiento con las personas con discapacidad debe fundamentarse en los principios de respeto, inclusión, igualdad, no discriminación y accesibilidad, promoviendo una interacción centrada en la persona y orientada a garantizar el ejercicio de sus derechos (DNP et al., 2017). Para ello, es necesario reconocer las particularidades y necesidades de cada persona, implementar los ajustes razonables que correspondan y adoptar medidas que faciliten su acceso a la información, los trámites y servicios, los espacios de participación ciudadana y los ejercicios de rendición de cuentas.

En este sentido, las actuaciones de las personas colaboradoras del Ministerio de Educación Nacional deben contribuir a eliminar barreras de acceso, comunicación y relacionamiento, favoreciendo una atención oportuna, comprensible e incluyente. Por lo anterior, se recomienda tener en cuenta las siguientes orientaciones para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía:

a. Atención a la Ciudadanía:

- Aplicar los protocolos de atención a la ciudadanía definidos para cada uno de los canales de atención.
- Iniciar siempre el servicio manteniendo contacto visual con la persona, saludándola cordialmente y presentándose antes de comenzar la atención.
- Enfocar la atención en las habilidades y capacidades de la persona, no en su discapacidad.
- Preguntar su nombre y establecer una comunicación cercana, respetuosa y directa
- Utilizar siempre la expresión **“persona con discapacidad”** y evitar términos como “minusválido”, “inválido”, “lisiado” u otros que puedan afectar su dignidad o imagen.
- Conocer los distintos tipos de discapacidad para ofrecer una atención adecuada según las características y necesidades de cada persona.
- Respetar el espacio personal de la ciudadana o del ciudadano, solicitando consentimiento antes de cualquier contacto físico y evitando manipular ayudas técnicas, dispositivos de movilidad o animales de asistencia sin autorización previa (Naciones Unidas, 2022).
- Establecer contacto inmediato con la persona al llegar al punto de atención, orientarla hacia la sala de espera y garantizar una atención prioritaria y diferencial.
- Consultar directamente a la persona con discapacidad sobre sus necesidades específicas de apoyo, evitando asumir requerimientos o limitaciones con base en su condición (OMS & Banco Mundial, 2011). De ser necesario, ofrecer ayuda para su movilización o solicitar asistencia al servidor o servidora responsable.
- Permitir que la persona disponga del tiempo necesario para expresar sus necesidades o solicitudes y garantizar que pueda comunicarse por sí misma. Si está acompañada, evitar dirigirse únicamente a la persona acompañante, salvo que así lo solicite.
- Brindar información de manera clara, pausada y comprensible, utilizando lenguaje sencillo y apoyos como gestos, escritura u otros medios de comunicación cuando sea necesario. Asimismo, verificar que la información haya sido comprendida.
- Informar oportunamente cuando la atención requiera tiempos de espera o desplazamientos adicionales.
- Evitar tratar a una persona adulta con discapacidad como si fuera un niño o una niña.
- Reconocer que cada persona es diferente y puede tener necesidades particulares, mostrando disposición para adaptar la atención y ofrecer una respuesta adecuada a los requerimientos.
- Garantizar que los mecanismos para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones (PQRSDF) sean accesibles para las personas con discapacidad.

- Generar espacios de participación ciudadana para las fases de diagnóstico y formulación de la Estrategia Integral de Servicio y Relacionamiento con la Ciudadanía, garantizando condiciones de accesibilidad e inclusión que favorezcan la participación efectiva de las personas con discapacidad y demás grupos de valor (Función Pública, 2026). Asimismo, comunicar de manera clara, comprensible e incluyente el desarrollo y los resultados de estos ejercicios mediante los escenarios y canales institucionales dispuestos por la Entidad.
- Disponer de información institucional y de servicio en lenguaje claro e incluyente, a través de los canales comunicación disponibles (Función Pública, 2026).

Ilustración 2. Aspectos clave para brindar una atención inclusiva y digna a las personas con discapacidad



Fuente: Elaboración propia.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales

Cuando la atención a la ciudadanía se realice mediante videollamadas u otros canales virtuales, la Entidad debe identificar previamente los requerimientos de accesibilidad de la persona y adoptar los ajustes razonables necesarios para garantizar su participación en igualdad de condiciones. Para ello, se recomienda:

- Consultar previamente si la persona requiere apoyos humanos, tecnológicos o de comunicación para participar en la atención.
- Utilizar plataformas digitales que permitan la incorporación de herramientas de accesibilidad, tales como compatibilidad con tecnologías de apoyo, subtítulos, interpretación en Lengua de Señas Colombiana (LSC) y otras funcionalidades, según las necesidades de la persona.
- Verificar antes de iniciar la atención que los apoyos y recursos de accesibilidad funcionen correctamente.
- Adaptar el ritmo de la atención, permitiendo el tiempo necesario para la comunicación, la comprensión y la participación de la persona.
- Confirmar que la información suministrada haya sido comprendida y brindar las aclaraciones necesarias durante el desarrollo de la atención.
- Remitir, cuando sea necesario, los documentos, orientaciones y compromisos derivados de la atención en formatos accesibles y por el medio previamente acordado con la persona.

b. Acceso a la información:

- Garantizar que las personas con discapacidad puedan acceder a la información pública en condiciones de igualdad y sin discriminación, sin imponer barreras o requisitos adicionales ni exigir justificación o motivación para presentar solicitudes de información (Congreso de la República, 2014).
- Garantizar que la información pública se encuentre disponible en formatos accesibles, de acuerdo con las necesidades de las personas con discapacidad, disponiendo cuando se requiera de formatos alternativos y apoyos como braille, macrotipos, audio, lectura fácil, lengua de señas colombiana y otros recursos que faciliten su comprensión (OMS & Banco Mundial, 2011), (Naciones Unidas, 2022).
- Informar a la ciudadanía sobre los canales y mecanismos de atención accesibles disponibles para el acceso a la información pública.
- Verificar que los contenidos escritos, audiovisuales y digitales cumplan criterios de accesibilidad y de lenguaje claro, comprensible e incluyente. Asimismo, garantizar que las imágenes, piezas gráficas y contenidos digitales incluyan descripciones o textos alternativos, y que los documentos digitales, formularios, encuestas y demás contenidos publicados por la Entidad sean compatibles con tecnologías de apoyo (INCI, s.f.), (Naciones Unidas, 2022).
- Promover el uso de herramientas y recursos que faciliten la comprensión de la información por parte de las personas con discapacidad.

c. Trámites y servicios:

- Identificar y definir acciones de racionalización para mejorar los trámites, con la participación de las personas con discapacidad y teniendo en cuenta los recursos y el cronograma de implementación de la estrategia de racionalización de trámites de la Entidad (Función Pública, 2026).
- Realizar ajustes razonables cuando se requieran para facilitar el acceso y la realización de trámites y servicios.
- Promover la simplificación de procedimientos y la eliminación de barreras que dificulten el acceso de las personas con discapacidad a los trámites y servicios de la Entidad.
- Evitar exigir requisitos, desplazamientos o gestiones adicionales que puedan convertirse en barreras para las personas con discapacidad.
- Orientar de manera clara sobre el procedimiento, los tiempos de respuesta y los canales disponibles para la gestión de trámites.
- Proporcionar los ajustes razonables necesarios para garantizar la igualdad de condiciones durante la realización de trámites y servicios, tales como documentos en lectura fácil, apoyos para la comunicación o servicios de interpretación en lengua de señas (Naciones Unidas, 2022).
- Coordinar las actuaciones institucionales que requieran la intervención de diferentes dependencias, con el fin de brindar una atención integral y evitar cargas innecesarias a las personas con discapacidad (OMS & Banco Mundial, 2011).

d. Rendición de cuentas

- Involucrar a las personas con discapacidad en el diseño, ejecución y evaluación de las estrategias de rendición de cuentas, reconociendo sus aportes para el fortalecimiento de la gestión institucional (Función Pública, 2019).
- Garantizar que las actividades, informes, audiencias y demás espacios de rendición de cuentas cuenten con condiciones de accesibilidad, ajustes razonables y apoyos para la comunicación, de acuerdo con las necesidades de las personas con discapacidad participantes (Naciones Unidas, 2022).
- Facilitar la comprensión de la información relacionada con la rendición de cuentas y los mecanismos de control social mediante formatos accesibles, lenguaje claro e incluyente, asegurando además su divulgación previa para favorecer el análisis y la participación informada de las personas con discapacidad (OMS & Banco Mundial, 2011).
- Promover la participación de las personas con discapacidad en los ejercicios de control social y seguimiento a la gestión pública.
- Disponer de mecanismos accesibles para la formulación de observaciones, recomendaciones y aportes relacionados con la gestión de la Entidad.

e. Participación ciudadana

- Formular e implementar la estrategia de participación ciudadana en la gestión, articulada con la planeación institucional, promoviendo la participación efectiva de las personas con discapacidad mediante la adopción de medidas de accesibilidad e inclusión (Función Pública, 2026).
- Garantizar condiciones de accesibilidad en los espacios presenciales y virtuales de participación ciudadana, incorporando los apoyos y ajustes razonables necesarios para que las personas con discapacidad puedan expresar sus opiniones, propuestas y aportes en igualdad de condiciones.
- Promover la participación efectiva de las personas con discapacidad en consultas, mesas de trabajo, diálogos, audiencias, grupos focales y demás espacios de interacción con la ciudadanía.
- Reconocer y vincular a las personas con discapacidad y a sus organizaciones representativas como actores activos en el diseño, evaluación y mejora de soluciones, estrategias, políticas, programas, proyectos y servicios institucionales, promoviendo escenarios de colaboración que incorporen sus experiencias y perspectivas para el fortalecimiento de la gestión institucional (OMS & Banco Mundial, 2011).
- Considerar las diferentes condiciones, características y factores de diversidad de las personas con discapacidad durante la planeación y desarrollo de los espacios de participación ciudadana, promoviendo un enfoque interseccional e incluyente (Naciones Unidas, 2022).

f. Enfoque transversal y articulación con otras políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

A continuación, se presentan recomendaciones que contribuyen a la incorporación del enfoque diferencial en discapacidad y fortalecen el relacionamiento entre el Ministerio de Educación Nacional y la ciudadanía. Estas orientaciones se articulan con otras políticas del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), tales como Planeación Institucional, Gestión Estratégica del Talento Humano, Integridad, Fortalecimiento Organizacional y Simplificación de Procesos, y Gobierno Digital, promoviendo entornos, canales, servicios y mecanismos de interacción más accesibles, incluyentes y orientados al ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad:

- Incorporar en la caracterización de grupos de valor, grupos de interés y demás partes interesadas la identificación de las personas con discapacidad, con el fin de fortalecer la relación Estado–Ciudadanía mediante el diseño e implementación de estrategias de

relacionamiento, participación, acceso a la información y servicio que respondan a sus necesidades y promuevan el ejercicio efectivo de sus derechos.

- Respetar la autonomía, independencia y capacidad de decisión de las personas con discapacidad.
- Mantener la confidencialidad y protección de la información personal suministrada en los escenarios de relacionamiento con la ciudadanía.
- Promover una cultura institucional de inclusión, respeto por la diversidad y reconocimiento de las personas con discapacidad como sujetos activos de derechos y actores fundamentales en los procesos de relacionamiento con la ciudadanía, evitando enfoques asistencialistas, paternalistas o basados en la caridad (Naciones Unidas, 2022), (INCI, s.f.).
- Promover procesos de formación y sensibilización sobre discapacidad, accesibilidad, derechos humanos y atención incluyente para fortalecer las competencias del personal que interactúa con la ciudadanía (OMS & Banco Mundial, 2011).
- Promover el uso de lenguaje inclusivo y libre de expresiones peyorativas, discriminatorias o capacitistas en todas las actuaciones y comunicaciones institucionales (Naciones Unidas, 2022), (INCI, s.f.).
- Aplicar criterios de accesibilidad universal y enfoque diferencial en todas las acciones de relacionamiento con la ciudadanía, identificando y eliminando barreras físicas, comunicativas, tecnológicas y actitudinales, e incorporando dichos criterios en los documentos, piezas de comunicación, mecanismos de atención y demás instrumentos de interacción con la ciudadanía (Función Pública, 2026), (Naciones Unidas, 2022).
- Aplicar los requisitos de accesibilidad al medio físico en los espacios destinados a la atención y prestación de servicios a la ciudadanía, de conformidad con la NTC 6047 y demás normas vigentes que resulten aplicables.
- Garantizar que los sitios web y contenidos digitales de la Entidad cumplan los estándares de accesibilidad digital, facilitando el acceso autónomo e independiente de las personas con discapacidad, especialmente aquellas con discapacidad sensorial e intelectual, en concordancia con la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) para fortalecer la relación entre la Entidad y la ciudadanía.

g. Pautas de comunicación accesible

Las siguientes pautas son fundamentales para promover una comunicación accesible e incluyente, garantizando que las personas con discapacidad puedan acceder, comprender y utilizar la información, así como participar en igualdad de

condiciones en los diferentes espacios, trámites, servicios y canales de atención dispuestos por la Entidad:

Ilustración 3. Pautas de comunicación accesible

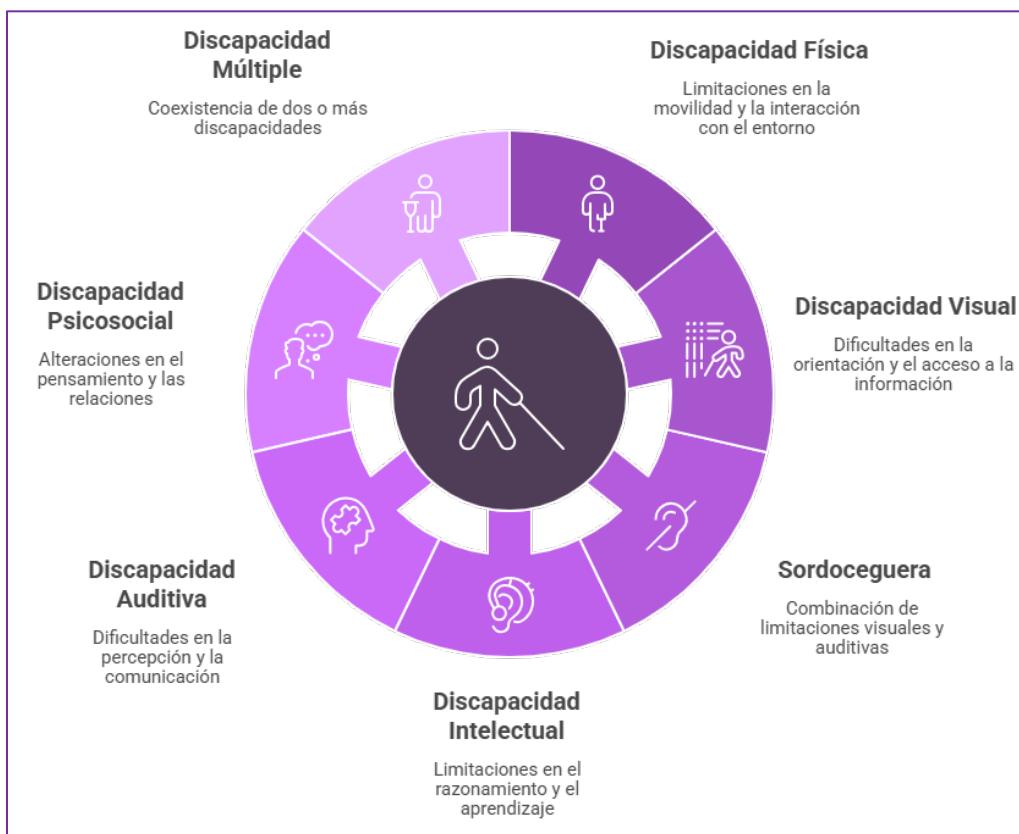


Fuente: Adaptado de la Guía de comunicación inclusiva para la Secretaría de Transparencia (OEA-CIM, 2021).

7.1.2. CRITERIOS PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR TIPO DE DISCAPACIDAD

A continuación, se presentan orientaciones para la atención a la ciudadanía, de acuerdo con las diferentes categorías de discapacidad. Estas pautas buscan promover una atención inclusiva, accesible, respetuosa y digna, que garantice el ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad y facilite su interacción con el Ministerio de Educación Nacional.

Ilustración 4. Categorías de discapacidad



Fuente: Adaptado de la Guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional (DANE, 2020).

a. Discapacidad Física



La discapacidad física comprende a las personas que presentan de manera permanente debilidad muscular, la pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o movimientos involuntarios (DANE, 2020), los cuales pueden afectar su movilidad y generar barreras en su interacción con el entorno. Durante la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, se recomienda considerar las siguientes

pautas:

- Ubicarse frente a la persona que utiliza silla de ruedas, manteniendo una distancia corta, adecuada y a la altura de sus ojos. Preguntar si requiere apoyo para movilizarse y cómo prefiere recibirlo.
- Permitir que las personas que utilizan dispositivos de apoyo, (como sillas de ruedas, caminadores, bastones o muletas) los mantengan siempre

cerca y evitar moverlos de lugar. Asimismo, caminar al ritmo de la persona.

- Ubicarse, cuando el punto de atención no cuente con ventanillas adaptadas para personas de talla baja, a una altura adecuada que facilite la comunicación.
- Solicitar el apoyo de las y los brigadistas capacitados de la Entidad para asistir a la persona usuaria de silla de ruedas durante una evacuación por salidas y escaleras de emergencia.
- Garantizar que los espacios destinados a la atención ciudadana cumplan con los criterios de accesibilidad y diseño universal.
- Disponer de espacios habilitados y señalizados para personas usuarias de silla de ruedas y utilizarlos para garantizar una atención accesible, segura y en condiciones de igualdad.
- Respetar la autonomía de la persona y ofrecer apoyo para la realización de actividades únicamente cuando lo solicite o lo requiera.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, verificar previamente que la persona pueda acceder a la plataforma utilizando los dispositivos o tecnologías de apoyo que emplee y otorgar el tiempo necesario para la interacción, evitando generar presiones durante la comunicación.

b. Discapacidad Visual



La discapacidad visual se refiere a la presencia de limitaciones en la función visual que no pueden corregirse completamente con lentes, cirugía u otros tratamientos, y que afectan de manera significativa la capacidad de una persona para realizar actividades cotidianas. Incluye tanto la ceguera total como la baja visión, y puede impactar procesos como la orientación, la movilidad, el acceso a la información y la participación social, especialmente cuando interactúa con barreras del entorno (OMS, 2019). Por

lo anterior es necesario seguir las siguientes recomendaciones:

- Cuando la atención involucre a una persona con discapacidad visual, identificarse al iniciar y finalizar la interacción y solicitar autorización antes de brindar orientación o acompañamiento físico (Naciones Unidas, 2022).
- Garantizar que los espacios físicos cumplan con los criterios de accesibilidad.

- Hablar directamente con la persona y mantener la atención durante la conversación. Aunque no pueda ver, la persona con discapacidad visual puede identificar la dirección de la voz.
- Asignar turnos prioritarios e informar en voz alta el número correspondiente cuando llegue el momento de la atención.
- Preguntar si la persona desea ser guiada hacia la sala de espera o al módulo de atención, o si prefiere recibir únicamente indicaciones. En caso de brindar guía, caminar delante o al lado de la persona, nunca detrás.
- Permitir, cuando la persona acepte la guía, que coloque su mano sobre el hombro o brazo de quien la acompaña y evitar movimientos bruscos o desplazamientos demasiado rápidos. Evitar halarla del brazo o de la ropa.
- Ofrecer, cuando la persona prefiera desplazarse de manera autónoma, indicaciones claras como "a su derecha" o "a su izquierda", y evitar expresiones imprecisas como "allá" o "por aquí". Informar previamente en caso de retirarse del lugar.
- Permitir, cuando la persona este acompañada por un perro guía, que este permanezca junto a ella e ingrese primero. Evitar separarlo de su dueño o dueña, distraerlo o tocarlo sin autorización.
- Eliminar o mantener libres de obstáculos las áreas de circulación, retirando elementos que puedan representar riesgos, como puertas entreabiertas, cables, objetos en el suelo o materas.
- Disponer de espacios habilitados y señalizados dentro del área de atención a la ciudadanía y utilizarlos para la atención de personas acompañadas por perro guía, garantizando su acceso y permanencia junto a la ciudadana o ciudadano.
- Informar de manera clara el contenido de documentos, formularios, comunicaciones o requisitos cuando la persona lo solicite, y ofrecer alternativas accesibles para facilitar el acceso a la información.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, identificarse al inicio de la reunión indicando nombre, cargo y dependencia, así como presentar a las demás personas que participen en la atención.
- Describir verbalmente la información visual que se comparta durante la videollamada, como documentos, formularios, imágenes, presentaciones o gráficos, y evitar expresiones como "como se observa en la pantalla".
- Enviar los documentos, enlaces o información suministrada durante la atención en formatos accesibles compatibles con lectores de pantalla u otras tecnologías de apoyo, cuando la persona lo requiera.

c. Sordoceguera



La sordoceguera se considera una discapacidad particular que surge de la combinación de limitaciones visuales y auditivas. Esta condición ocasiona dificultades en la comunicación, la orientación, la movilidad y el acceso a la información. Algunas personas presentan pérdida total de ambos sentidos, mientras que otras conservan ciertos niveles de audición o visión (MinSalud, 2023). Para la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, se recomienda tener en cuenta las siguientes

pautas:

- Preguntar a la persona cuál es su sistema de comunicación preferido, teniendo en cuenta que puede utilizar deletreo táctil, escritura en la palma de la mano, braille táctil, tablillas alfabéticas o lengua de señas táctil, entre otros.
- Mantener una atención permanente y prestar especial cuidado a las posibles barreras relacionadas con la movilidad, la orientación y la comunicación.
- Ubicarse, cuando la persona conserve algún nivel de audición, del lado por el que escucha mejor y tocar suavemente su brazo para establecer contacto.
- Dirigirse directamente a la persona con sordoceguera durante todo el proceso de atención y brindar el acompañamiento que requiera.
- Confirmar que la información proporcionada haya sido comprendida mediante el sistema de comunicación elegido por la persona y verificar si requiere aclaraciones adicionales antes de finalizar la atención.
- Seguir, cuando la persona esté acompañada por un/a guía, las indicaciones que este/a proporcione para facilitar la comunicación y la interacción.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, consultar previamente cuál es el sistema de comunicación y los apoyos que requiere la persona para participar en la atención.
- Coordinar la participación de guía-intérpretes, intérpretes u otros facilitadores de comunicación cuando sean necesarios y verificar que la plataforma permita su intervención durante toda la atención.
- Al finalizar la atención, remitir la información y los compromisos adquiridos mediante el medio y formato accesible previamente acordados con la persona.

d. Discapacidad Auditiva



De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la Ley 982 de 2005, esta categoría incluye a las personas que presentan de manera permanente limitaciones en las funciones sensoriales asociadas a la percepción auditiva, así como dificultades para identificar aspectos como la ubicación, el tono, la intensidad y la calidad de los sonidos.

Comunicación con personas sordas

La Lengua de Señas Colombiana (LSC) es la lengua natural de gran parte de la comunidad sorda. Es una lengua completa e independiente del español, ya que posee su propia gramática, vocabulario, expresiones y estructura lingüística. Al ser una lengua de carácter visual, gestual y espacial, la comunicación se realiza mediante el uso de las manos, las expresiones faciales, los movimientos corporales y el aprovechamiento del espacio para transmitir los mensajes.

Es importante tener presente que no todas las personas sordas se comunican de la misma manera. De acuerdo con la Ley 982 de 2005, existen diferentes perfiles lingüísticos y comunicativos. Algunas personas utilizan la Lengua de Señas Colombiana como su principal medio de comunicación (personas sordas señantes); otras se comunican principalmente en español oral o escrito y pueden utilizar ayudas auditivas (personas sordas hablantes). También existen personas sordas bilingües, que emplean tanto la Lengua de Señas Colombiana como el español, así como personas con otras características lingüísticas derivadas de su proceso de adquisición del lenguaje (INSOR, s.f.).

Por esta razón, durante la atención a la ciudadanía no se debe asumir que todas las personas sordas requieren el mismo tipo de apoyo. Es fundamental identificar, con respeto y sin hacer suposiciones, cuál es el medio de comunicación que prefiere la persona usuaria y, con base en ello, ofrecer los ajustes razonables y los apoyos necesarios para garantizar una comunicación efectiva, accesible y el ejercicio pleno de sus derechos.

Ilustración 5. Tipos de personas sordas



Fuente: Adaptado de las preguntas frecuentes del (INSOR, s.f.).

En este contexto, para brindar una atención adecuada a las personas sordas, se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

- Mantener la comunicación y el contacto visual con la persona con discapacidad auditiva, dirigiendo la conversación a ella, aun cuando cuente con el apoyo de un intérprete o acompañante (Naciones Unidas, 2022).
- Utilizar vocabulario básico de lengua de señas aprendido en procesos de formación, como saludos o indicaciones sencillas. Asimismo, preguntar si la persona utiliza la lectura o la escritura como medio de comunicación.
- Comunicarse, cuando se requiera apoyo adicional, con los intérpretes de Lengua de Señas Colombiana disponibles a través de los canales establecidos por la Entidad.
- Hablar de frente a la persona que utiliza lectura labial, pronunciar claramente las palabras, evitar girar la cabeza mientras se habla y mantener contacto visual durante la conversación.
- Utilizar lenguaje corporal moderado y evitar exagerar los gestos, reconociendo la importancia de la información visual durante la interacción.
- Complementar la información verbal con apoyos escritos, visuales o digitales cuando sea necesario, con el fin de facilitar su comprensión y acceso.
- Confirmar que la información proporcionada haya sido comprendida y ofrecer aclaraciones adicionales cuando se requieran.
- Utilizar, cuando sea necesario, los horarios y servicios de interpretación disponibles en los módulos de atención prioritaria.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, verificar previamente si la persona requiere intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) y coordinar su participación antes del inicio de la reunión.
- Mantener la cámara encendida, con adecuada iluminación y el rostro completamente visible para facilitar la lectura labial cuando corresponda.
- Utilizar, cuando la plataforma lo permita y la persona lo considere útil, herramientas de subtítulos como apoyo a la comunicación, sin reemplazar la interpretación en Lengua de Señas Colombiana cuando esta sea requerida.

e. Discapacidad Intelectual



Hace referencia a las personas que presentan limitaciones en las funciones mentales generales, tales como la capacidad de razonar, solucionar problemas, planificar, pensar de manera abstracta, emitir juicios y desarrollar aprendizajes tanto académicos como a partir de la experiencia (DANE, 2020). Para la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

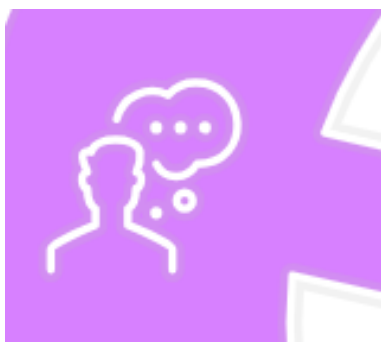
- Comunicarse de manera clara y paciente, escuchar activamente y permitir que la persona se exprese sin interrupciones.
- Otorgar el tiempo necesario para que la persona comprenda la información, formule preguntas y tome decisiones sin presiones.
- Utilizar ejemplos sencillos, apoyos visuales o explicaciones paso a paso cuando sea necesario para facilitar la comprensión de la información.
- Verificar la comprensión de la información proporcionada y explicarla de manera sencilla y concreta, evitando el uso de términos técnicos o complejos.
- Entregar, cuando sea necesario, indicaciones por escrito sobre aspectos como documentos requeridos, trámites, procedimientos o direcciones de otras entidades.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, utilizar un lenguaje claro y sencillo, explicar la información paso a paso, verificar periódicamente su comprensión y, cuando la persona lo autorice o lo

requiera, facilitar la participación de un apoyo o acompañante durante la atención.

f. Discapacidad Psicosocial (mental)



Personas que presentan alteraciones en procesos como el pensamiento, la percepción, las emociones, los sentimientos, la conducta y las relaciones (manifestadas a través de signos y síntomas según su duración, intensidad, coexistencia y grado de afectación) y las barreras del entorno, las cuales limitan su participación plena y efectiva en la sociedad (MinSalud, 2018). Para la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

- Evitar críticas o discusiones que puedan generar incomodidad, ansiedad o irritación en la persona.
- Confirmar la comprensión de la información proporcionada y tener en cuenta las opiniones, necesidades y emociones expresadas por la persona.
- Realizar preguntas breves y utilizar un lenguaje claro para identificar sus necesidades y expectativas.
- Permitir momentos de silencio durante la interacción y, cuando sea necesario, programar más de una sesión de atención.
- Respetar los tiempos de respuesta de la persona, permitiéndole expresar sus inquietudes, necesidades y opiniones sin interrupciones ni presiones.
- Evitar estereotipos o prejuicios que asocien la discapacidad psicosocial con comportamientos agresivos o peligrosos.
- Mantener una actitud tranquila, respetuosa y empática durante toda la atención.
- Reconocer la autonomía de la persona para recibir la atención y tomar decisiones cuando acuda sin acompañante.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, propiciar un ambiente de comunicación tranquilo y respetuoso, explicar claramente el desarrollo de la atención, permitir el tiempo necesario para que la persona exprese sus inquietudes y confirmar que la información suministrada haya sido comprendida.

g. Discapacidad Múltiple



Se refiere a la coexistencia de dos o más deficiencias de tipo físico, sensorial, mental o intelectual, que impactan de manera considerable el desarrollo de la persona, sus capacidades funcionales, la comunicación, la interacción social y el proceso de aprendizaje. Debido a ello, se hace necesario contar con apoyos permanentes y generalizados para su atención (DANE, 2020). Para la atención y el relacionamiento con la ciudadanía, se recomienda tener en cuenta las siguientes pautas:

- Preguntar directamente a la persona cuáles son los apoyos que requiere para la atención y, cuando corresponda, solicitar orientación a su cuidador, cuidadora o acompañante para facilitar la comunicación y la interacción.
- Considerar las recomendaciones de atención diferencial correspondientes a los distintos tipos de discapacidad presentes. Reconocer que la discapacidad múltiple no implica necesariamente una discapacidad intelectual.
- Adaptar la comunicación y la atención de acuerdo con las necesidades específicas de la persona, utilizando los apoyos, formatos o medios que faciliten la interacción.
- Garantizar el acceso a espacios, canales y recursos accesibles que favorezcan la participación de la persona durante todo el proceso de atención.
- Otorgar el tiempo necesario para la comunicación, la comprensión de la información y la expresión de necesidades, evitando generar presiones o interrupciones innecesarias.

Recomendaciones para la atención mediante citas virtuales:

- Cuando la atención se realice mediante una cita virtual, identificar previamente los apoyos, ajustes razonables o tecnologías de apoyo que la persona requiere para participar en igualdad de condiciones.
- Verificar que la plataforma utilizada sea compatible con las tecnologías de apoyo requeridas y coordinar la participación de intérpretes, apoyos de comunicación o acompañantes cuando sea necesario.
- Adaptar el desarrollo de la atención al ritmo de la persona, verificando periódicamente la comprensión de la información y remitiendo posteriormente los documentos y orientaciones en formatos accesibles acordes con sus necesidades.

8. USO CORRECTO DEL LENGUAJE

En el relacionamiento y la atención a la ciudadanía, el lenguaje constituye una herramienta fundamental para promover el respeto, la inclusión y el reconocimiento de la diversidad. El uso de expresiones adecuadas e incluyentes contribuye a eliminar barreras actitudinales, fortalecer la confianza entre la ciudadanía y el Estado, y garantizar interacciones basadas en el respeto por la dignidad humana. Asimismo, favorece una mejor experiencia de servicio al propiciar una comunicación clara, empática y libre de discriminación, que responda a las necesidades y expectativas de las personas. A continuación, se presentan algunos términos de uso frecuente que se recomienda evitar, así como las expresiones incluyentes sugeridas para fortalecer una atención respetuosa, accesible e incluyente:

Tabla 1. Uso del lenguaje incluyente para personas con discapacidad

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
Personas con necesidades especiales, Discapacitado/a, Deficiente, Incapacitado/a	Persona con discapacidad	Enfatizar en la persona antes que la condición. (Término definido por la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, adoptada por el Estado colombiano mediante la Ley 1346 de 2009).
Personas con capacidades diferentes, Minusválido, Lisiado, Inválido, Parálítico, Impedido, Mutilado, postrado en una silla, Postrado en cama	Persona con discapacidad física, Persona con movilidad reducida, Persona con discapacidad motriz, Persona usuaria de silla de ruedas	Evitar eufemismos y términos médicos obsoletos.
Mongólico, Retardado, Retardado mental, Especial, Bobito	Persona con discapacidad intelectual, Persona con discapacidad cognitiva	Eliminar términos peyorativos y patologizantes.
Lenguaje de señas	Lengua de señas, Comunicación que utilizan las personas sordas y las personas	Reconocer su estatus como lengua natural (no solo "gestos").

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
	oyentes con las personas sordas	
El sordo, Sordomudo o cualquier expresión en diminutivo	Persona con discapacidad auditiva, Persona sorda, Persona con hipoacusia	No todas las personas sordas son mudas.
El ciego, Invidente, No vidente	Persona con discapacidad visual, Persona con baja visión, Persona ciega	Respetar la diversidad dentro de la condición.
El ciego y sordo, Despistado	Persona con sordoceguera, Persona sordociega	Usar lenguaje respetuoso que reconozca la dignidad de la persona.
Chuequito o cualquier expresión en diminutivo, Enano, Gigante	Persona de talla baja, Persona de talla alta	Respetar la diversidad corporal, evitando términos despectivos o discriminatorios, y reconociendo a la persona desde su dignidad sin reducirla a su condición física.
Mudo	Persona con discapacidad del habla	Evitar términos inadecuados y usar lenguaje respetuoso que reconozca la condición de la persona.
Gorda, Obesa, Rellena	Persona de talla gruesa	Usar lenguaje respetuoso que evite estigmatizar a la persona por su apariencia física.

Término No Inclusivo	Término Inclusivo	Explicación
Insano, Loco, Demente, Esquizofrénico, Trastornado, Depresivos, Bipolares o cualquier expresión en diminutivo	Persona con discapacidad mental, Persona con condición de salud mental, Personas con discapacidad psicosocial, Personas que requieren atención en salud mental, Personas con diagnósticos en salud mental, Personas con depresión, Personas con esquizofrenia, Personas con bipolaridad	Evitar estigmatización.

Fuente: Resolución 1904 de 2017, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social.

El Instituto Nacional Para Ciegos (INCI, 2025), entrega las siguientes recomendaciones para lograr un lenguaje claro e inclusivo para las personas con discapacidad visual:

- Evitar la generalización: no todas las personas con discapacidad visual son iguales, ni actúan motivadas por las mismas razones, ni tienen las mismas características.
- Evitar proyectar la discapacidad visual como algo negativo: las personas con ceguera o baja visión hacen de su vida lo que hace del resto: vivirla con plenitud y desarrollando actividades como cualquiera de nosotros. Por lo anterior, evite el uso de verbos o sustantivos que impliquen una carga negativa: "soporta", "padece", "sufre", "víctima" y sustituirlos por otros más neutros como "presenta", "manifiesta" o, simplemente, "tiene".
- Al hacer la contraposición entre las personas con discapacidad y el resto de la ciudadanía, evitar expresiones del tipo "las personas con discapacidad, al contrario que las personas normales".
- Utilizar el término "inclusión" en vez de "integración". Esto considerando que la inclusión es un término más dinámico que implica respuesta, reciprocidad y va más allá de integrar. Por su parte, la integración implica que la persona con discapacidad es quien tiene que hacer el esfuerzo para ser parte del entorno, mientras que inclusión implica que ambas partes (persona con discapacidad visual y sociedad), actúan para crear un entorno en el que todos hagan parte y se desarrollen, que disfruten en un marco de equidad, buscando la eliminación de las barreras.
- Evitar hacer énfasis en las posibles limitaciones y visibilice sus capacidades, lo que promoverá una imagen más ajustada y real de la discapacidad.

Para fortalecer la aplicación de estas recomendaciones, se sugiere consultar y aplicar la **Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el relacionamiento con la ciudadanía** del Ministerio de Educación Nacional, publicada en www.mineduccion.gov.co en el menú de Atención y Servicios a la Ciudadanía.

9. CANALES DE ATENCIÓN



Atención presencial: La ciudadanía puede radicar documentos, presentar solicitudes y realizar consultas de manera presencial en la sede del Ministerio de Educación Nacional, ubicada en la Calle 43 No. 57-14, Centro Administrativo Nacional (CAN), Bogotá D. C., en el horario de atención de lunes a jueves de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. y los viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p.m.



Atención Telefónica: la ciudadanía puede comunicarse a través del centro de llamadas mediante la línea gratuita nacional 01-8000-910122 o la línea fija en Bogotá (601) 307 8079, con horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. Fuera de este horario, se dispone de un contestador automático que opera de lunes a domingo entre las 7:00 p.m. y las 7:00 a.m. Asimismo, la Entidad cuenta con un conmutador, cuyo horario de atención es de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y los viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

CANAL VIRTUAL



PQRSDF: la ciudadanía puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) mediante el formulario electrónico dispuesto en la página web institucional. Este canal de atención se encuentra habilitado de manera permanente, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, para la recepción de solicitudes y requerimientos.



Correo electrónico: la ciudadanía puede comunicarse con el Ministerio de Educación Nacional a través de los siguientes correos electrónicos, según el tipo de solicitud: atencionalciudadano@mineduccion.gov.co para consultas, orientación y atención general; notificacionesjudiciales@mineduccion.gov.co para el envío de notificaciones judiciales; y soytransparente@mineduccion.gov.co para la presentación de denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción o situaciones que afecten la transparencia institucional. Este canal permite la recepción y gestión de comunicaciones de manera electrónica.



Sistema virtual de respuestas / Chat: la ciudadanía puede acceder a este canal a través de la página web institucional para recibir orientación y atención en línea. El servicio cuenta con un chatbot disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana, así como con la atención de un asesor o asesora de servicio de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m.



Asignación de citas virtuales: canal habilitado para brindar orientación, asesoría y acompañamiento en el trámite de legalización de documentos de educación superior con destino al exterior, mediante la programación de citas virtuales.



Llamada virtual / Video Llamada virtual: canal habilitado para brindar atención y orientación a la ciudadanía mediante llamadas virtuales, disponibles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., y videollamadas, disponibles de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 7:00 p. m..

Redes Sociales:



- Instagram: Mineduccioncol
- X: @Mineduccion
- Facebook: [www.Facebook.com/Mineduccion](https://www.facebook.com/Mineduccion)
- LinkedIn: Ministerio de Educación Nacional
- Youtube: @mineduccion
- Tiktok: mineduccioncolombia

10. NIVEL DE AUTORIDAD Y RESPONSABILIDADES EN LA IMPLEMENTACIÓN DE LA GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO Y LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA CON DISCAPACIDAD

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Línea estratégica	Alta Dirección	Definir, aprobar y comunicar los lineamientos de las estrategias institucionales para el desarrollo de la Guía para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía con discapacidad. Asimismo, proveer los recursos necesarios para la implementación de las acciones de relacionamiento y atención a la ciudadanía con discapacidad.
	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Realizar seguimiento a la implementación de la Guía para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía con discapacidad, con base en los avances, resultados e informes que presente la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, como dependencia responsable de su implementación, para su conocimiento, análisis y formulación de recomendaciones.
	Comité Institucional de Control Interno	Evaluar los informes de auditoría interna y externa relacionados con la eficacia de los controles y la gestión de riesgos en las acciones de relacionamiento y atención a la ciudadanía con discapacidad. Coordinar con la Oficina de Control Interno la identificación de áreas de mejora y asegurar la adecuada implementación de las recomendaciones de auditoría en esta materia. Monitorear el cumplimiento de las normas del MIPG en materia de control interno aplicables al enfoque diferencial en discapacidad.

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
Primera línea de defensa	Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Ejecutar las acciones específicas de la Política de Servicio a la Ciudadanía y de la Estrategia Integral de Relacionamiento con la Ciudadanía para la atención a la ciudadanía con discapacidad.
	Todas las dependencias de la Entidad	Ejecutar las acciones específicas con enfoque diferencial en discapacidad y garantizar su aplicación transversal en la gestión institucional de cada dependencia, incluyendo la planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de sus planes, programas y proyectos, así como de sus procesos, procedimientos, actuaciones, servicios, productos, documentación e información, en coherencia con los lineamientos establecidos en los instrumentos de relacionamiento y atención a la ciudadanía con discapacidad.
	Subdirección de Desarrollo Organizacional	-Ejecutar las acciones específicas de la Política de Simplificación, Racionalización y Estandarización de Trámites, incorporando el enfoque diferencial en discapacidad en su implementación. -Ejecutar las acciones específicas de la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción y del Programa de Transparencia y Ética Pública, incorporando el enfoque diferencial en discapacidad en su implementación.
	Oficina Asesora de Planeación y Finanzas	-Ejecutar las acciones propuestas en el Plan de Participación Ciudadana y de Rendición de Cuentas, incorporando el enfoque diferencial en discapacidad en su implementación. -Programar y desarrollar espacios e instancias de participación ciudadana, en el marco de la Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, garantizando la incorporación del enfoque diferencial en discapacidad.
Segunda línea de defensa	Subdirección de Desarrollo Organizacional	Proponer acciones de mejora y realizar seguimiento a la implementación de los lineamientos institucionales del enfoque diferencial en discapacidad. Acompañar a las y los responsables de desarrollar dichos lineamientos en la articulación de las acciones requeridas para el

Línea de defensa	Rol/Instancia	Función específica
		reporte oportuno de información, orientado a la medición y el seguimiento del desempeño.
Tercera línea de defensa	Oficina de Control Interno	Evaluar de manera independiente y objetiva la efectividad y cobertura de los controles implementados por la Segunda Línea de Defensa. Revisar y evaluar los controles de la Primera Línea de Defensa que no están cubiertos adecuadamente o que requieren ajuste. Proporcionar informes y recomendaciones a la Alta Dirección para la mejora continua del Sistema de Control Interno.

Bibliografía

Congreso de la República. (31 de Julio de 2009). *Función Pública. Ley 1346 de 2009*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=37150>

Congreso de la República. (6 de Marzo de 2014). *Congreso de la República. Ley 1712 de 2014*. Obtenido de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=56882>

DANE. (2020). *DANE. Sistema Nacional Estadístico de Colombia. Obtenido de la guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional*. Obtenido de <https://www.dane.gov.co/files/investigaciones/genero/guia-inclusion-enfoque-difencias-intersecciones-produccion-estadistica-SEN.pdf>

DNP et al. (16 de Mayo de 2017). *Departamento Nacional de Planeación (DNP), Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), Fundación Saldarriaga Concha & Arquitectura e Interiores. (s.f.). Guía para Entidades Públicas: Servicio y Atención Incluyente*. Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

- Función Pública. (Febrero de 2019). *Función Pública. Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano. Manual Único de Rendición de Cuentas. Versión 2*. Obtenido de <https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas+-+Versi%C3%B3n+2.+Cap%C3%ADtulo+I+-+Rama+Ejecutiva+-+Febrero+de+2019.pdf/185395d8-5d05-9e30-9c4a-928db485d9d7?t=1551481849981>
- Función Pública. (Noviembre de 2021). *Función Pública. Información tomada de la Caja de transformación institucional - guía para la creación de la dependencia que integra la estrategia y operación del relacionamiento con la ciudadanía. Versión 1*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/40730740
- Función Pública. (Febrero de 2026). *Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Versión 6.1*. Obtenido de https://www1.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/57410531/2026-02-10_Documento_manual_operativo_mdi_v6.1.pdf/d2da8a29-de05-ebfb-7894-fb9bdc936bb0?t=1772049404515
- Icontec Internacional. (11 de Diciembre de 2013). *Icontec Internacional. Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos*. . Obtenido de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/NTC6047.pdf>
- INCI. (13 de Octubre de 2025). *Instituto Nacional para Ciegos. INCI promueve el lenguaje claro como un puente hacia la inclusión*. Obtenido de <https://www.inci.gov.co/prensa/inci-promueve-el-lenguaje-claro-como-un-puente-hacia-la-inclusion>
- INCI. (s.f.). *Instituto Nacional Para Ciegos. Leidy Fernanda Hoyos. Lenguaje inclusivo y comunicación incluyente: buenas prácticas para abordar la discapacidad*. Obtenido de <https://www.inci.gov.co/comunicacion-incluyente/lenguaje-inclusivo-y-comunicacion-incluyente-buenas-practicas-para-abordar-la-discapacidad>

INSOR. (s.f.). *Instituto Nacional para Sordos. Preguntas frecuentes. ¿Cómo se comunican las personas sordas?*. . Obtenido de <https://www.insor.gov.co/home/preguntas-frecuentes/>

Instituto Nacional para Ciegos - INCI. (Marzo de 2020). *Instituto Nacional para Ciegos - INCI. Orientaciones Generales para la Enseñanza del Sistema de Lectoescritura Braille*. Obtenido de <https://www.inci.gov.co/sites/default/files/cartillas1/InteractuandoconelBraille.pdf>

Medlineplus. (23 de Diciembre de 2024). *Medlineplus. Biblioteca Nacional de Medicina*. Obtenido de <https://medlineplus.gov/spanish/dwarfism.html>

MinSalud. (31 de Mayo de 2017). *Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 1904 de 2017*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DI/resolucion-1904-de-2017.pdf>

MinSalud. (7 de Noviembre de 2018). *Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 4886 de 2018*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/Ride/De/Dij/resolucion-4886-de-2018.pdf>

MinSalud. (31 de Enero de 2023). *Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución N° 113 de 2020*. Obtenido de https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20113%20de%202020.pdf

MinTic. (24 de Agosto de 2020). *Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. Resolución 1519 de 2020*. Obtenido de https://normograma.mintic.gov.co/mintic/compilacion/docs/resolucion_mintic_1519_2020.htm

Naciones Unidas. (Marzo de 2022). *Naciones Unidas. Directrices para una Comunicación Inclusiva de la Discapacidad*. Obtenido de https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/2204195_s_undis_communication_guidelines.pdf

OEA-CIM. (2021). *OEA. Comisión Interamericana de Mujeres (CIM). Obtenido de la Guía de comunicación inclusiva para la Secretaría de Transparencia General de la OEA*. Obtenido de <https://www.oas.org/es/cim/docs/GuiaComunicacionInclusivaOEA-ES.pdf>

OMS & Banco Mundial. (2011). *Organización Mundial de la Salud. Banco Mundial. Resumen informe mundial sobre la discapacidad.* . Obtenido de https://www.oas.org/es/sedi/ddse/paginas/documentos/discapacidad/D_ESTACADOS/ResumenInformeMundial.pdf

OMS. (8 de Octubre de 2019). *Organización Mundial de la Salud (OMS). Informe mundial sobre la visión.* Obtenido de <https://www.who.int/publications/i/item/world-report-on-vision>

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Entrada en Vigencia	Naturaleza del cambio
01	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	La presente Guía para el relacionamiento y la atención a la ciudadanía con discapacidad se establece como un instrumento de apoyo al SC-PR-01. Procedimiento para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención y para el Protocolo de Atención a la Ciudadanía, con el propósito de orientar a las personas colaboradoras del Ministerio de Educación Nacional en la prestación de un servicio más pertinente, inclusivo y diferencial. Esta guía brinda recomendaciones para reconocer y atender las necesidades, características y expectativas de la ciudadanía con discapacidad, contribuyendo al fortalecimiento de la calidad de la atención, la garantía de derechos y la mejora de la experiencia ciudadana.

RUTA DE APROBACIÓN

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombr e	1. Yeison Peña Lemus. 2. Sebastian Alberto Rojas Morales.	Nombr e	1. Ana Francisca Ussa Alvarez. 2. Maria Mercedes	Nombr e	Diveith Diana Cristina Davila Gomez

Elaboró		Revisó		Aprobó	
			Olascuaga Acevedo. 3. Manuel Fernando Ochoa.		
Cargo	Profesionales Contratistas de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Cargo	1. Profesional Especializada de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. 2. Profesional Especializada de la Subdirección de Desarrollo Organizacional. 3. Asesor de la Secretaría General.	Cargo	Subdirectora Técnica de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía