



Educación



Guía para el relacionamiento con la ciudadanía según ciclo de vida

Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía (SRC)

Junio de 2026

Versión 1

Somos la Revolución del Cambio



Contenido

GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA SEGÚN EL CICLO DE VIDA.....	3
1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE.....	3
4. NORMATIVIDAD RELACIONADA.....	3
5. DEFINICIONES	4
6. DOCUMENTOS RELACIONADOS.....	6
7. ENFOQUE DIFERENCIAL DE CICLO DE VIDA.....	6
8. MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO Y EXPERIENCIA CON LA CIUDADANÍA BAJO ENFOQUE DIFERENCIAL DE CICLO DE VIDA ...	7
9. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE CURSO DE VIDA	8
9.1. CRITERIOS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DE ACUERDO CON EL CICLO DE VIDA DE LAS PERSONAS	9
Bibliografía.....	15

Ilustraciones

Ilustración 1. Ciclo de vida de las personas en Colombia.....	76
Ilustración 2. Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía	87

Tablas

Tabla 1. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para la primera infancia.....	109
Tabla 2. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para la infancia	111
Tabla 3. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para la adolescencia	11
Tabla 4. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para las personas jóvenes	12
Tabla 5. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para las personas adultas.....	13
Tabla 6. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para las personas adultas mayores	14

GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA SEGÚN EL CICLO DE VIDA

1. INTRODUCCIÓN

Este documento presenta recomendaciones orientadas a fortalecer el relacionamiento con la ciudadanía, aplicables según el ciclo de vida de las partes interesadas y articuladas con el Modelo institucional de relacionamiento y experiencia con la ciudadanía, los Protocolos de Servicio a la Ciudadanía y la Guía de Buenas Prácticas en Lenguaje Claro e Incluyente del Ministerio de Educación Nacional.

2. OBJETIVO

Establecer lineamientos y recomendaciones que orienten el relacionamiento con la ciudadanía, incorporando el enfoque diferencial de ciclo de vida, con el fin de promover el acceso a información, trámites, servicios y espacios de participación ciudadana de una manera clara, incluyente, oportuna y pertinente, en concordancia con el Modelo institucional de relacionamiento y experiencia con la ciudadanía, los protocolos de servicio y las buenas prácticas de lenguaje claro, comprensible e incluyente del Ministerio de Educación Nacional.

3. ALCANCE

La presente guía aplica a todas y todos los servidores públicos, colaboradores/as y contratistas del Ministerio de Educación Nacional que interactúan con la ciudadanía a través de los diferentes escenarios de relacionamiento y canales de atención. Incluye orientaciones para el relacionamiento con las partes interesadas en las distintas etapas del ciclo de vida (niñez, adolescencia, juventud, adultez y vejez), y es aplicable en todos los escenarios de relación establecidos en el Modelo institucional de relacionamiento y experiencia con la ciudadanía.

4. NORMATIVIDAD RELACIONADA

La guía se construye en coherencia con:

- Constitución Política de Colombia de 1991, artículos 2, 123 y 209.
- Ley 1618 del 27 de febrero de 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 de 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 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.
- Documento CONPES 3649 de 2010, "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- 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:** conjunto de condiciones, medidas y acciones que garantizan a todas las personas el acceso, uso y disfrute, en igualdad de condiciones, de los entornos físicos, servicios, información,

comunicaciones, trámites, productos y tecnologías. Implica la identificación y eliminación de barreras, así como la implementación de ajustes y estrategias que favorezcan la inclusión, la participación y el ejercicio efectivo de los derechos de toda la ciudadanía.

- **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.
- **Ciclo de vida:** enfoque que reconoce las características, necesidades, intereses, capacidades y condiciones particulares de las personas en cada una de las etapas de su desarrollo. Este enfoque orienta el diseño, implementación y evaluación de acciones institucionales diferenciadas para promover el acceso efectivo a derechos, bienes y servicios, considerando las particularidades de cada grupo poblacional.
- **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. En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), este enfoque integra los principios de transparencia, participación ciudadana, colaboración e integridad como elementos fundamentales para mejorar la gestión y el desempeño institucional.
- **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.
- **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.

6. DOCUMENTOS RELACIONADOS

El siguiente documento puede ser consultado en el sistema Integrado de Gestión del Ministerio de Educación Nacional.

- SC-PR-01. Procedimiento para la atención a la ciudadanía a través de los canales de atención.

Los siguientes documentos pueden ser consultados en la página www.mineducacion.gov.co en el menú de atención y servicios a la Ciudadanía:

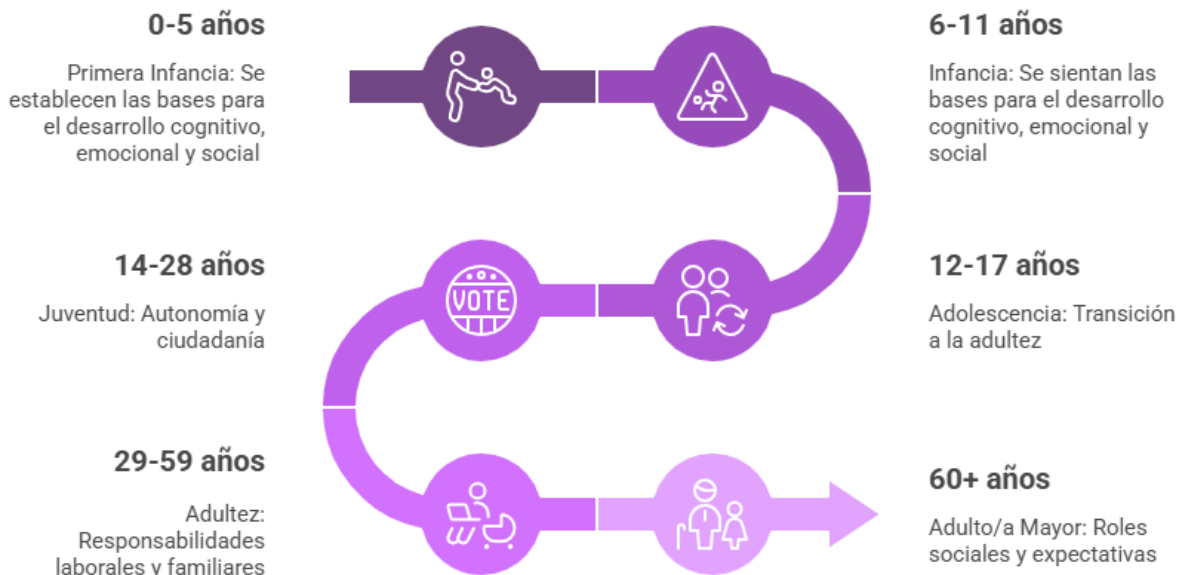
- Manual de Buenas Prácticas de Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional
- Protocolo de Atención a la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional
- Guía de buenas prácticas en lenguaje claro, comprensible e incluyente para el Relacionamiento con la Ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional.

7. ENFOQUE DIFERENCIAL DE CICLO DE VIDA

El enfoque diferencial de ciclo de vida reconoce que, en cada etapa de la vida, desde el nacimiento hasta el final de la vida, existen diversas necesidades, expectativas sociales, capacidades y responsabilidades. Estos aspectos son dinámicos y varían según el contexto social, cultural e histórico de cada persona. En este sentido, las políticas públicas y programas deben adaptarse a las características específicas de cada fase del ciclo de vida, tomando en cuenta que las necesidades y derechos de niñas, niños, jóvenes, personas adultas y personas mayores son diferentes y, por lo tanto, requieren enfoques diferenciados (DANE, 2020).

Este enfoque contribuye a una atención más equitativa e inclusiva, asegurando que las personas reciban el apoyo necesario según su etapa de desarrollo y contexto.

Ilustración 1. Ciclo de vida de las personas en Colombia



Fuente: Desarrollo propio con base en la guía para la inclusión del enfoque diferencial e interseccional (DANE, 2020).

8. MODELO INSTITUCIONAL DE RELACIONAMIENTO Y EXPERIENCIA CON LA CIUDADANÍA BAJO ENFOQUE DIFERENCIAL DE CICLO DE VIDA

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 al ciudadano, 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 ciudadano 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 2. Escenarios de relacionamiento con la ciudadanía



Fuente: (Función Pública, 2021).

Ahora bien, implementar buenas prácticas de relacionamiento con la ciudadanía, según ciclo de vida, exige que en cada escenario de relación con los grupos de valor y de interés institucionales se habilite la adopción de criterios que faciliten la implementación del enfoque de curso de vida en la consulta y el acceso a la información, en el despliegue de trámites y servicios, en el control y la exigencia de cuentas y en la participación y colaboración ciudadana. Lo anterior, entendiendo que la experiencia de relación de la ciudadanía con el Ministerio se transforma a través del curso de vida de cada persona; así, un niño, niña o adolescente requiere una experiencia particular y singular, en comparación con jóvenes, adultos o adultos mayores, por ejemplo.

A continuación, se presentan los criterios para la implementación del enfoque de curso de vida en los diferentes escenarios de relación con la ciudadanía:

9. IMPLEMENTACIÓN DEL ENFOQUE DE CURSO DE VIDA

La implementación del enfoque de curso de vida observa, como mínimo, los siguientes criterios de actuación (Igualdad, 2024):

- Reconocer que cada persona hace elecciones y lleva a cabo actividades, y, de esta manera, construye su propio curso de vida en el marco de oportunidades y limitaciones que provienen de eventos históricos, económicos, demográficos, sociales, políticos y culturales de su contexto.
- Comprender que las vidas se viven en interdependencia y que las transiciones individuales frecuentemente implican transiciones en las vidas de otras personas, de sus familias y redes de apoyo.
- Respetar el desarrollo individual de cada persona con el objetivo de responder a las necesidades de afianzamiento y fortalecimiento de habilidades que le permitan interactuar, incidir y participar en la construcción de su proyecto de vida.

Ahora bien, adoptar el enfoque de curso de vida en el marco de los escenarios de relacionamiento exige que se contemplen criterios específicos asociados con transparencia, acceso a trámites y servicios y escenarios e instancias de participación ciudadana y rendición de cuentas. A continuación, se brindan los criterios generales que deberán ser adaptados según cada requerimiento particular:

9.1. CRITERIOS PARA EL RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA DE ACUERDO CON EL CICLO DE VIDA DE LAS PERSONAS

a. PRIMERA INFANCIA (0-5 AÑOS)

- 1. Relación con la persona cuidadora o acudiente:** la interacción debe centrarse en la persona que cuida al niño o niña. Asegúrese de brindar información de manera clara y sencilla, garantizando que el mensaje se comprende sin tecnicismos.
- 2. Empatía y paciencia:** escuche con atención a las personas cuidadoras o acudientes, garantizando que se sientan respaldadas. Utilice un lenguaje calmado y accesible, con respuestas claras y sencillas.
- 3. Accesibilidad de la información:** asegúrese de que la información esté disponible en formatos accesibles, de manera que sea fácil de leer, entender y/o escuchar.
- 4. Atención preferencial:** garantizar que las personas acompañadas de bebés en brazos reciban atención preferencial y ágil, asegurando su acceso rápido a los servicios sin necesidad de esperar en largas filas.
- 5. Metodologías adecuadas:** al interactuar con personas cuidadoras de niños y niñas en primera infancia, ya bien sea en espacios de participación ciudadana, rendición de cuentas o promoción del control social, garantice el uso de metodologías adecuadas que requieran poco tiempo para su despliegue.

Tabla 1. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para la primera infancia

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Chiquitos/as. Los infantes.	La infancia. Población infantil.	Evita diminutivos que infantilizan y usa términos técnicos que reconocen derechos.

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

b. NIÑAS Y NIÑOS (6-11 AÑOS)

- 1. Transparencia y acceso a la información:** el derecho de los niñas y niños al acceso a la información pública es un derecho fundamental que les permite buscar, recibir y expresar ideas. Debe comunicar de forma clara la información institucional en un lenguaje comprensible para ellos/as. Es importante que promueva que se publique y divulgue información en el botón de transparencia del portal web institucional, específicamente en la sección dedicada a niños y niñas.
- 2. Lenguaje directo y respetuoso:** si el niño o la niña está presente, es fundamental utilizar un lenguaje sencillo y directo, adoptando un tono amigable que facilite la comprensión. Explique la información de manera clara y dé espacio para que puedan hacer preguntas de forma abierta.
- 3. Escucha activa y empatía:** preste atención a las inquietudes de las personas responsables del cuidado, así como de los niños o niñas, validando sus preocupaciones y respondiendo con respeto y paciencia.
- 4. Trato preferencial:** una niña o niño pueden acercarse sin un acudiente o persona adulta, atienda su requerimiento de forma preferencial con diligencia. Todo/a menor de edad puede solicitar orientación e incluso presentar peticiones, incluyendo de acceso a información.
- 5. Metodologías de participación con pedagogía:** en espacios e instancias de participación con la niñez, promueva el derecho a participar de esta población de manera directa a través de metodologías que incluyan enfoques pedagógicos. Recuerde que el derecho a participar no es exclusivo de los adultos, la Corte Constitucional (Sentencia C-292/03) señala que ellos tienen derecho a participar en la construcción de un mejor país, la posibilidad de disfrutar de los beneficios del desarrollo y a alcanzar condiciones de vida que permitan el desarrollo pleno de sus facultades y personalidad.

Tabla 2. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para la infancia

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Menores. Los niños.	La niñez. Personas menores de edad. Niñas y niños. Niña y niño.	Reemplaza el masculino genérico y términos legales fríos ("menores") por lenguaje que visibiliza género y humaniza.

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

c. ADOLESCENCIA (12-17 AÑOS)

- 1. Lenguaje inclusivo y respetuoso:** utilice un lenguaje que sea respetuoso con la autonomía de las personas adolescentes, evitando estigmatizar o subestimar sus necesidades. Pregunte siempre cómo prefieren ser tratadas y escuche sus inquietudes de manera activa.
- 2. Escucha activa:** valide sus opiniones y pensamientos, mostrando interés genuino por lo que expresan. Evite interrumpir y ofrezca tiempo para que se expresen con libertad.
- 3. Claridad y accesibilidad de la información:** brinde información clara y estructurada sobre los recursos disponibles (conforme a sus intereses y necesidades) a través de canales digitales fáciles de usar (sitios web, redes sociales, aplicaciones). Asegúrese de que puedan acceder a la información rápidamente.
- 4. Metodologías de participación con incidencia:** en espacios e instancias de participación con adolescentes, promueva el derecho a participar de esta población de manera directa a través de metodologías que incluyan el desarrollo de competencias ciudadanas. Facilite que las y los adolescentes participen de forma incidente en el desarrollo de ejercicios de diagnóstico, formulación, implementación y evaluación.
- 5. Articulación de instancias de participación:** identifique y promueva las instancias de participación de menores de edad que pueden ser convocadas en los diferentes ejercicios de mejora de trámites y servicios institucionales de los que sean usuarios/as directos/as.

Tabla 3. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para la adolescencia

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Los adolescentes. Pelados/as. Chino/a.	La adolescencia. Las adolescencias. Personas	Prioriza la autonomía progresiva reconocida en la

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
	adolescentes. Personas menores de edad. Población adolescente. Las adolescentes y los adolescentes.	CDN (Convención Derechos del Niño).

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

d. PERSONAS JÓVENES (14-28 AÑOS)

- Lenguaje empoderado y respetuoso:** utilice un tono empático y motivador, reconociendo la autonomía de las personas jóvenes. Emplee frases inclusivas y abiertas que demuestren respeto por su capacidad de tomar decisiones informadas.
- Acceso a la información directa y clara:** proporcione opciones claras sobre la información brindada. Asegúrese de que la información sea accesible en formatos digitales, mediante aplicaciones, plataformas web o correo electrónico.
- Escucha activa y orientación personalizada:** preste atención activa a sus preguntas y preocupaciones. Ofrezca una orientación que motive a las personas jóvenes a utilizar los servicios de manera proactiva, involucrándolas en el proceso.
- Metodologías de participación focalizada:** en espacios e instancias de participación con personas jóvenes, promueva el derecho a participar de esta población de manera directa a través de metodologías que incluyan la adopción del enfoque diferencial poblacional y territorial.

Tabla 4. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para las personas jóvenes

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Los jóvenes. Jovencitos/as.	La juventud. Las juventudes. Personas jóvenes. Ciudadanía juvenil. Población joven. Las y los jóvenes.	Elimina apodos coloquiales y enfatiza su rol social activo.

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

e. PERSONAS ADULTAS (29-59 AÑOS)

- 1. Lenguaje claro y directo:** utilice un lenguaje preciso y directo, sin complicar los procedimientos. Explique claramente las opciones y los pasos necesarios para acceder a los servicios y/o información.
- 2. Empatía y atención personalizada:** escuche con atención a cada persona, reconociendo que pueden tener diversas preocupaciones. Asegúrese de que se sientan comprendidas y valoradas.
- 3. Acceso a la información eficiente:** proporcione información rápida y accesible, ya sea presencialmente, por teléfono o en línea, para facilitar la toma de decisiones. Explique los tiempos de respuesta y los procedimientos a seguir, garantizando que todos los trámites sean transparentes y fáciles de seguir.
- 4. Metodologías de participación flexibles e incluyentes:** en los espacios e instancias de participación con personas adultas, promueva el ejercicio efectivo del derecho a la participación mediante metodologías que fomenten el diálogo, la escucha activa y la construcción colectiva. Para ello, disponga de mecanismos presenciales, virtuales o mixtos que respondan a las necesidades, intereses y condiciones de esta población, facilitando su vinculación e incidencia en los asuntos de interés público.

Tabla 5. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para las personas adultas

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Los adultos.	La adultez. Personas adultas. Población adulta. Las adultas y los adultos.	Evita generalizaciones y reconoce diversidad (ej: adultos jóvenes, maduros).

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

f. PERSONAS ADULTAS MAYORES (60+ AÑOS)

- 1. Lenguaje claro y respetuoso:** el término vejez no debe ser desestimado. Lo importante es siempre considerar en el lenguaje que la noción primaria es la de persona, con su consiguiente connotación de respeto y dignidad (OEA-CIM, 2021).
- 2. Trato respetuoso y paciente:** utilice un lenguaje claro y accesible, con un tono amable y calmado. Respetar el tiempo necesario para que la persona adulta mayor se exprese sin presiones.
- 3. Empatía y atención personalizada:** escuche activamente y con respeto, asegurándose de que comprendan cada paso del proceso. Evite interrumpir y proporcione tiempo suficiente para que las personas se sientan cómodas durante la atención. Ofrecer una imagen de las personas mayores como adultos y adultas competentes, que son capaces de

desempeñar un rol significativo para la sociedad en su conjunto (OEA-CIM, 2021).

- 4. Accesibilidad de la información:** ofrezca opciones claras y sencillas para acceder a los servicios, utilizando formatos adaptados a las necesidades de las personas mayores (por ejemplo, letra grande, o explicaciones orales). Asegúrese de que los canales de comunicación sean accesibles, ya sea por teléfono, en línea, o con asistencia presencial.
- 5. Atención preferencial:** es fundamental garantizar acceso prioritario a los servicios y la información para las personas adultas mayores, asegurando que reciban una atención oportuna y sin demoras innecesarias.
- 6. Metodologías de participación que prioricen lo presencial:** en espacios e instancias de participación con personas adultas mayores, promueva el derecho a participar de esta población de manera directa a través de metodologías que prioricen la presencialidad y que incluyan espacios de diálogo y escucha directa.

Tabla 6. Recomendación para el uso del lenguaje no discriminatorio para las personas adultas mayores

Término menos inclusivo	Término más inclusivo	Explicación
Viejas. Viejos. Ancianos. Dependientes. Pasivos. Jubilados. Abuelos/as. Tercera edad. Abuelitos/as. Viejitos/as. Ancianitos/as.	Adultos/as mayores. Persona Mayor. Personas adultas mayores. Población adulta mayor. Población mayor. Persona de edad avanzada. Viejos y Viejas (dependiendo el contexto).	Rechaza términos peyorativos o paternalistas y alinea con instrumentos como la Convención Interamericana sobre Protección de Personas Mayores

Fuentes: (OEA-CIM, 2021) y (SDP, 2022).

¡Nuestro compromiso es ofrecer una atención humanizada e incluyente, reconociendo las necesidades y particularidades de cada etapa del ciclo de vida, para garantizar un servicio respetuoso, accesible y de calidad para todas las personas!.

Bibliografía

- 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>
- 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
- Igualdad. (12 de Septiembre de 2024). *Ministerio de Igualdad y Equidad. Resolución N° 668 de 2024 "Por la cual se definen los enfoques que orientan la actualización y el cumplimiento de las competencias del sector Igualdad y Equidad".* Obtenido de <https://www.minigualdadyequidad.gov.co/documents/20117/66993/RESOLUCI%C3%93N+668+DE+2024+F.pdf/c87812f7-706e-40f4-ce98-7a3bb7d251f9?t=1755111990459>
- 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>
- SDP. (Junio de 2022). *Secretaría Distrital de Planeación de Bogotá. Guía de lenguaje claro e incluyente: mirada poblacional-diferencial y de género.* Obtenido de https://www.sdp.gov.co/sites/default/files/20220621_guia_lenguaje_claro_incluyente.pdf

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	Se crea guía para el relacionamiento con la ciudadanía según el ciclo de vida 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 en las distintas etapas de su ciclo de vida, 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	
Nombre	Yeison Peña Lemus	Nombre	1. Sebastian Alberto Rojas Morales. 2. Ana Francisca Ussa Alvarez. 3. Maria Mercedes Olascuaga Acevedo. 4. Manuel Fernando Ochoa.	Nombre	Diveith Diana Cristina Davila Gomez
Cargo	Profesional de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía	Cargo	1. Profesional de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía. 2. Profesional Especializada	Cargo	Subdirectora Técnica de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía

**GUÍA PARA EL RELACIONAMIENTO
CON LA CIUDADANÍA SEGÚN EL CICLO
DE VIDA**

Código: SC-GU-05
Versión: 01
Rige a partir de su
publicación en el SIG

Elaboró		Revisó		Aprobó	
			de la Subdirección de Relacionamient o con la Ciudadanía. 3. Profesional Especializado de la Subdirección de Desarrollo Organizacional. 4. Asesor de la Secretaría General.		