

GUÍA DE ATENCIÓN PARA COMUNIDAD ÉTNICA

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

TABLA DE CONTENIDO

GUÍA DE ATENCIÓN PARA COMUNIDAD ÉTNICA 4
Objetivo 4
MARCO NORMATIVO 5
1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN 5
1.1. Reconocimiento de la diversidad étnica y cultural 5
1.2. Identificación inicial de necesidades de apoyo 6
1.3. Enfoque diferencial e interseccional integrado 7
1.4. Coordinación institucional y jurisdiccional 8
2. ATENCIÓN A POBLACIÓN INDÍGENA 9
2.1. Conceptos orientadores para la atención 9
2.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores 11
2.3. Consideraciones para la atención de personas pertenecientes a pueblos indígenas 12
2.3.1 Inicio de la atención 12
2.3.2 Desarrollo de la atención 12
2.3.3 Cierre de la atención 13
3. ATENCIÓN A COMUNIDADES ÉTNICAS 13
3.1. Conceptos orientadores para la atención 13
3.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores 15
3.3. Consideraciones para la atención de comunidades étnicas 16
3.3.1 Inicio de la atención 16
3.3.2 Desarrollo de la atención 16
3.3.3 Cierre de la atención 17
4. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA LA ATENCIÓN DE POBLACIÓN INDÍGENA Y COMUNIDADES ÉTNICAS 18
4.1. Mujeres indígenas y de comunidades étnicas: 19
4.2. Niños, niñas y adolescentes indígenas y de comunidades étnicas. 20
4.3. Personas indígenas y de comunidades étnicas con discapacidad. 21
4.4. Personas mayores indígenas y comunidades étnicas 22

4.5. Víctimas indígenas y de comunidades étnicas del conflicto armado 22

4.6. Personas indígenas y de comunidades étnicas víctimas de violencia sexual o violencia basada en género 23

4.7. Enfoque de derechos de las mujeres indígenas 23

5. RUTAS Y CANALES DE ATENCIÓN 24

6. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL 24

6.1. Estrategias complementarias 24

6.2. Articulación intrainstitucional Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones Seccionales de Administración Judicial 25

6.3. Articulación interinstitucional 26

GUÍA DE ATENCIÓN PARA COMUNIDAD ÉTNICA

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

Su propósito es orientar a los servidores judiciales en la atención adecuada, respetuosa, intercultural y libre de discriminación hacia las personas pertenecientes a pueblos indígenas y comunidades étnicas, reconociendo su diversidad cultural, sus formas propias de organización social, sus autoridades tradicionales y sus sistemas de regulación y resolución de conflictos.

La guía desarrolla orientaciones para la atención, información, orientación y relacionamiento institucional con personas pertenecientes a pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, negras, raizales, palenqueras y el pueblo Rrom o gitano, garantizando condiciones de acceso a la administración de justicia compatibles con el reconocimiento constitucional de la diversidad étnica y cultural de la Nación.

La aplicación de esta guía se limita a la atención, orientación y relacionamiento institucional con la ciudadanía y no modifica, sustituye ni interfiere con las competencias propias de las autoridades tradicionales ni con la Jurisdicción Especial Indígena prevista en el artículo 246 de la Constitución Política.

Cuando una persona usuaria presente simultáneamente condiciones asociadas a discapacidad, género, victimización, ruralidad u otros factores de vulnerabilidad, esta guía deberá aplicarse de manera concurrente con los demás instrumentos diferenciales de la Política de Atención al Usuario, incorporando los ajustes razonables y medidas de protección que resulten procedentes.

Objetivo

Establecer lineamientos orientadores para la atención adecuada, respetuoso e intercultural de las personas usuarias pertenecientes a pueblos indígenas y comunidades étnicas, promoviendo una interacción digna, accesible, comprensible y libre de discriminación con la administración de justicia, mediante el reconocimiento de su identidad cultural, sus usos y costumbres, sus formas de organización social y sus derechos constitucionales y convencionales.

MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – Artículos 7, 13, 70, 229 y 246.
- Convenio 169 de la OIT – Sobre pueblos indígenas y tribales.
- Ley 21 de 1991 – Por la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales
- Ley 1381 de 2010 – Por la cual se desarrollan los artículos 7°, 8°, 10 y 70 de la Constitución Política, y los artículos 4°, 5° y 28 de la Ley 21 de 1991 (que aprueba el Convenio 169 de la OIT sobre pueblos indígenas y tribales).
- Ley 1448 de 2011 – Medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno.
- Decreto Ley 4633 de 2011 – Medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas.
- Decreto Ley 4635 de 2011 – Medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de tierras a las víctimas pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras.
- Decreto 1953 de 2014 – Funcionamiento de los Territorios Indígenas.
- Decreto 1166 de 2016 – Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho.
- Ley 2078 de 2021 – Modifica la Ley 1448 de 2011 y los Decretos-ley Étnicos 4633 de 2011, 4634 de 2011 y 4635 de 2011, prorrogando por 10 años su vigencia.
- Ley 2430 de 2024 – Modifica la Ley 270 de 1996 Estatutaria de la Administración de Justicia.
- Reglas de Brasilia sobre acceso a la justicia de las personas en condición de vulnerabilidad.
- Recomendación General N.° 39 – Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW), 2022 sobre los derechos de las mujeres y niñas indígenas.

1. CRITERIOS GENERALES DE ATENCIÓN

1.1. Reconocimiento de la diversidad étnica y cultural

La atención a pueblos indígenas y comunidades étnicas parte del reconocimiento de Colombia como una Nación pluriétnica y multicultural, así como del respeto por la identidad cultural, las formas de organización social, las autoridades tradicionales, las lenguas propias y los sistemas normativos reconocidos constitucionalmente.

La pertenencia a una comunidad indígena o étnica no puede constituir motivo de discriminación, trato diferenciado injustificado o limitación para acceder a la administración de justicia.

En consecuencia, durante toda interacción con personas pertenecientes a estas comunidades, el servidor judicial deberá:

a) Respetar la forma en que la persona se autoidentifique cultural o étnicamente.
b) Reconocer y respetar la autoridad de los representantes, líderes, cabildos, consejos comunitarios o autoridades tradicionales cuando intervengan legítimamente en la actuación.
c) Utilizar lenguaje claro, respetuoso y libre de expresiones discriminatorias o estereotipos culturales.
d) Abstenerse de emitir juicios de valor sobre prácticas culturales, formas de organización comunitaria o creencias espirituales.
e) Garantizar que las actuaciones institucionales promuevan el respeto por la diversidad cultural y la igualdad de trato.

1.2. Identificación inicial de necesidades de apoyo

Al inicio de la atención, el servidor judicial deberá identificar si la persona usuaria requiere medidas específicas que faciliten su acceso efectivo a la administración de justicia.

Para ello deberá verificar, de manera respetuosa y sin generar barreras adicionales:

a) Si la persona pertenece o se autorreconoce como integrante de un pueblo indígena o comunidad étnica.
b) Si requiere apoyo lingüístico, traducción o interpretación para comprender adecuadamente la información suministrada.
c) Si la actuación involucra autoridades tradicionales, cabildos, consejos comunitarios u otras formas de representación colectiva.
d) Si existen factores concurrentes de vulnerabilidad que exijan la aplicación simultánea de otras guías institucionales.
e) Si la actuación se relaciona con territorios colectivos, resguardos, territorios ancestrales o situaciones que puedan requerir coordinación institucional especializada.

La identificación de estas necesidades tiene carácter exclusivamente facilitador y no podrá utilizarse para restringir derechos, exigir certificaciones adicionales o condicionar la prestación del servicio.

1.3. Enfoque diferencial e interseccional integrado

Cuando una persona usuaria presente simultáneamente pertenencia étnica y otras condiciones de vulnerabilidad o protección reforzada, el servidor judicial deberá aplicar de manera concurrente y complementaria los diferentes enfoques diferenciales institucionales.

Para ello se observarán los siguientes criterios:

a) **Principio de mayor protección:** Se aplicará siempre la medida, ajuste o protocolo que otorgue la protección más amplia a los derechos de la persona usuaria.
b) **Acumulación de ajustes:** Las condiciones de vulnerabilidad no se excluyen entre sí; por el contrario, los ajustes requeridos deberán sumarse. Por ejemplo, una persona indígena con discapacidad visual podrá requerir simultáneamente apoyos de accesibilidad, acompañamiento comunicativo y medidas de adecuación intercultural.
c) **Identificación de la barrera predominante:** El servidor judicial consultará directamente a la persona usuaria cuál es la principal dificultad que enfrenta para participar efectivamente en la actuación o diligencia.
d) **No fragmentación de la atención:** Las necesidades identificadas deberán gestionarse de forma integral, evitando remisiones innecesarias entre dependencias para validar cada condición por separado.
e) **Registro de Necesidades de Apoyo:** Las necesidades identificadas y los ajustes implementados deberán dejarse documentados en los sistemas, registros o actuaciones correspondientes para garantizar la continuidad de las medidas durante todo el proceso.

La concurrencia de factores de vulnerabilidad asociados a la pertenencia étnica, la discapacidad, el género, la edad, la condición de víctima, la ruralidad u otras circunstancias de especial protección constitucional no genera exclusión entre medidas de protección, sino la obligación institucional de aplicar de manera concurrente los ajustes, apoyos y protocolos que resulten necesarios para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia.

El enfoque diferencial e interseccional integrado deberá aplicarse reconociendo de manera expresa las desigualdades históricas, estructurales y múltiples que afectan a las mujeres y niñas indígenas pertenecientes a

comunidades étnicas, derivadas de la interacción entre género, pertenencia étnica, condiciones socioeconómicas, ubicación territorial, edad, discapacidad y exposición a violencias estructurales, conforme a la Recomendación General N.º 39 de la CEDAW.

En consecuencia, cuando la persona usuaria sea mujer indígena o de comunidad étnica, el servidor judicial deberá aplicar un enfoque interseccional reforzado que permita identificar riesgos diferenciados de discriminación, exclusión institucional, violencia basada en género y barreras en el acceso a la justicia.

1.4. Coordinación institucional y jurisdiccional

Cuando durante la atención se identifique la participación de autoridades tradicionales o la existencia de asuntos relacionados con territorios ancestrales, sistemas propios de justicia o competencias especiales reconocidas constitucionalmente, el servidor judicial deberá activar mecanismos de coordinación institucional respetuosos de la autonomía de los pueblos y comunidades, conforme a las disposiciones legales.

Para ello deberá:

a) Identificar oportunamente la posible intervención de autoridades tradicionales.
b) Informar a la persona usuaria sobre los mecanismos institucionales disponibles para la coordinación correspondiente.
c) Canalizar la situación hacia la dependencia competente cuando se requiera análisis jurisdiccional o administrativo especializado.
d) Garantizar que la orientación suministrada no desconozca la autonomía de los pueblos indígenas ni las competencias constitucionalmente reconocidas a sus autoridades.
e) Promover el diálogo intercultural y la coordinación institucional cuando resulte procedente.

La coordinación institucional no implica subordinación de las autoridades tradicionales a la justicia ordinaria ni autoriza a los servidores judiciales a pronunciarse sobre conflictos de competencia jurisdiccional, función que corresponde a las autoridades competentes conforme al ordenamiento jurídico vigente.

La coordinación con autoridades tradicionales deberá garantizar el respeto por la autonomía de los pueblos indígenas, sin desconocer el deber del Estado de

proteger los derechos fundamentales de las mujeres y niñas. En ningún caso las prácticas, decisiones o mecanismos comunitarios podrán justificar situaciones de violencia, discriminación o vulneración de derechos, conforme a los estándares internacionales de derechos humanos, en particular la Recomendación General N.° 39 de la CEDAW.

2. ATENCIÓN A POBLACIÓN INDÍGENA

Colombia cuenta con una diversidad étnica y cultural invaluable, donde las comunidades indígenas representan una parte fundamental de nuestra identidad. Según el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE), se registró un total de **1.905.617**[1] personas que se autorreconocen como indígenas, cifra que representa, para la fecha del censo, el 4.4% de la población total del país y un aumento del 36.8% en comparación con estudios anteriores. Esta creciente visibilidad de los pueblos indígenas subraya la necesidad de establecer mecanismos de atención que respondan a sus particularidades[2].

En tal sentido, es fundamental comprender que cada pueblo indígena posee sus propias estructuras organizativas, idiomas, usos y costumbres, así como sistemas jurídicos y de resolución de conflictos que deben ser reconocidos y respetados. Por lo tanto, para garantizar una atención efectiva y culturalmente acertada, resulta imperioso, identificar dinámicas de atención territorial que evidencien mayor cobertura en la región de un pueblo indígena en particular, la necesidad de incluir lenguas nativas en piezas de comunicación, imágenes que permitan la interacción asertiva, la construcción de guías específicas, que respondan a las necesidades identificadas para cada territorio, que sean construidas atendiendo a los protocolos de representación de los grupos indígenas presentes en la jurisdicción.

2.1. Conceptos orientadores para la atención

CABILDO INDÍGENA. Es una entidad pública especial, cuyos integrantes son miembros de una comunidad indígena, elegidos y reconocidos por esta, con una organización sociopolítica tradicional, cuya función es representar legalmente a la comunidad, ejercer la autoridad y realizar las actividades que le atribuyen las leyes, sus usos, costumbres y el reglamento interno de cada comunidad[3].

---

[1] DANE (2019). Población Indígena de Colombia “Resultados del censo nacional de población y vivienda 2018”

[2] UDAE (2025). Propuesta del Plan Estratégico de Superación de Barreras de Acceso a la Justicia.

[3] Artículo 2.14.7.1.2. del Decreto 1071 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.

AUTORIDAD TRADICIONAL. Las autoridades tradicionales son los miembros de una comunidad indígena que ejercen, dentro de la estructura propia de la respectiva cultura, un poder de organización, gobierno, gestión o control social[4]. Adicionalmente, el artículo 246 de la Constitución Política de Colombia de 1991, dispone que las autoridades de los pueblos indígenas pueden ejercer funciones jurisdiccionales en sus territorios.

TERRITORIOS INDÍGENAS. Son las áreas poseídas en forma regular y permanente por una comunidad, parcialidad o grupo indígena y aquellas que, aunque no se encuentren poseídas en esa forma, constituyen el ámbito tradicional de sus actividades sociales, económicas y culturales[5].

AUTORRECONOCIMIENTO. Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos[6].

AUTONOMÍA Y LIBRE AUTODETERMINACIÓN. Es el ejercicio de la ley de origen, derecho mayor o derecho propio de los Pueblos indígenas, que con fundamento en sus cosmovisiones les permite determinar sus propias instituciones y autoridades de gobierno, ejercer funciones jurisdiccionales, culturales, políticas y administrativas dentro de su ámbito territorial, el pleno ejercicio del derecho de propiedad de sus territorios y vivenciar sus planes de vida, dentro del marco de la Constitución Política y de la ley[7].

INTERÉS SUPERIOR DEL NIÑO INDÍGENA. La Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia T-001 de 2012 expresó que «Con relación al interés superior del niño indígena, el principio *pro infans* se ha venido reconociendo y tutelando de manera que la prevalencia del interés superior del niño o niña se establezca teniendo en cuenta las especificidades y el enfoque diferencial de los menores de edad que pertenecen a una comunidad indígena».

---

[4] Artículo 2.14.7.1.2. del Decreto 1071 de 2015 por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo Agropecuario, Pesquero y de Desarrollo Rural.
[5] Ibídem.
[6] DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018.
[7] Decreto 1953 de 2014 *"Por el cual se crea un régimen especial con el fin de poner en funcionamiento los Territorios Indígenas respecto de la administración de los sistemas propios de los pueblos indígenas hasta que el Congreso expida la ley de que trata el artículo 329 de la Constitución Política"*.

El Consejo Superior de la Judicatura tiene dispuesto en el Portal web de la Rama Judicial el siguiente enlace en relación con las comunidades indígenas: https://www.ramajudicial.gov.co/web/jurisdiccion-especial-indigena-y-el-sistema-judicial-nacional/inicio

2.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores

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

a) **Cabildo indígena** – Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando una persona usuaria comparezca en representación de un cabildo o autoridad indígena, el servidor judicial deberá reconocer su calidad de representante comunitario en los términos legalmente aplicables y facilitar la orientación institucional correspondiente, sin exigir requisitos distintos a los previstos por el ordenamiento jurídico.
b) **Autoridad tradicional** – Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando intervengan autoridades tradicionales en actuaciones de atención u orientación, el servidor judicial deberá brindar un trato respetuoso y reconocer su papel dentro de la estructura organizativa de la comunidad, evitando desconocer su legitimidad o equipararla automáticamente a figuras ajenas a su organización cultural.
c) **Territorios indígenas** – Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando la actuación involucre resguardos, territorios ancestrales o espacios colectivos de especial significación cultural para la comunidad, el servidor judicial deberá identificar si la situación requiere coordinación institucional especializada o aplicación de protocolos diferenciales. En ningún caso presumirá la inexistencia de derechos territoriales por la ausencia de títulos o documentos que no sean exigibles conforme al ordenamiento jurídico.
d) **Autorreconocimiento** – Traducción operativa por el servidor judicial: La identificación étnica manifestada por la persona usuaria deberá presumirse de buena fe. El servidor judicial no deberá controvertir, cuestionar o desacreditar dicha manifestación durante la prestación del servicio, salvo cuando exista una exigencia legal específica relacionada con el trámite correspondiente.

e) **Autonomía y libre autodeterminación** – Traducción operativa por el servidor judicial: Durante la atención, el servidor judicial deberá evitar expresiones o actuaciones que desconozcan la autonomía de las comunidades indígenas. Cuando se identifiquen situaciones relacionadas con autoridades tradicionales o asuntos propios de la Jurisdicción Especial Indígena, deberá orientar a la persona usuaria sin emitir juicios sobre la validez de sus decisiones o competencias.

2.3. Consideraciones para la atención de personas pertenecientes a pueblos indígenas

2.3.1 Inicio de la atención

Al iniciar la interacción el servidor judicial deberá:

a) Saludar de manera respetuosa y cordial.
b) Presentarse indicando nombre y dependencia administrativa o despacho judicial.
c) Identificar si la persona usuaria pertenece a un pueblo indígena o requiere algún apoyo lingüístico o cultural para facilitar la comunicación.
d) Verificar si comparece en representación propia, de una comunidad o de una autoridad tradicional.
e) Identificar si concurren otras condiciones que requieran la aplicación simultánea de otras guías de atención.
f) Garantizar un espacio de atención respetuoso, libre de expresiones discriminatorias o estigmatizantes.

2.3.2 Desarrollo de la atención

Durante la interacción el servidor judicial deberá:

a) Escuchar activamente la solicitud presentada.
b) Utilizar lenguaje claro y comprensible, evitando tecnicismos, siglas o extranjerismos innecesarios.
c) Indagar por la pertenencia indígena o étnica, en caso de que se deba diligenciar algún formato. No omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenecía a las mismas de las personas usuarias en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el autorreconocimiento.

d) Verificar periódicamente la comprensión de la información suministrada.
e) Cuando existan barreras lingüísticas, gestionar los apoyos institucionales disponibles para facilitar la comunicación.
f) Respetar los tiempos de intervención de la persona usuaria.
g) Evitar cuestionamientos relacionados con costumbres, prácticas culturales o formas de organización comunitaria.
h) Evitar tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de las personas usuarias que hacen parte de la población indígena.
i) Cuando la situación involucre autoridades tradicionales o aspectos relacionados con la Jurisdicción Especial Indígena, orientar sobre los mecanismos institucionales existentes sin emitir conceptos sobre conflictos de competencia.
j) Las personas usuarias que «hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta» [8].

2.3.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción deberá:

a) Confirmar que la información suministrada fue comprendida.
b) Informar claramente las actuaciones posteriores que correspondan.
c) Precisar plazos, responsables y canales de seguimiento cuando resulten aplicables.
d) Verificar si la persona usuaria requiere información adicional.
e) Finalizar la atención con un trato respetuoso y cordial.

3. ATENCIÓN A COMUNIDADES ÉTNICAS

3.1. Conceptos orientadores para la atención

[8] Artículo 2.2.3.12.9, del Decreto 1166 de 2016.

RECONOCIMIENTO DE LA DIVERSIDAD ÉTNICA Y CULTURAL. Es aceptar, respetar y fortalecer la existencia de diversas formas de vida y sistemas de comprensión del mundo, de valores, diversidad lingüística, formas de comunicación propias, creencias, actitudes y conocimientos[9].

AUTORIDAD PROPIA. Son las formas de autoridad reconocidas por las comunidades y personas que integran los grupos étnicos y que están legítimamente instituidas para ejercer funciones sobre las personas y territorios respectivos.

GRUPO ÉTNICO. La Corte Constitucional en Sentencia T-349 de agosto de 1996, plantea que el grupo étnico hace referencia tanto a «La conciencia que tienen los miembros de su especificidad, es decir, de su propia individualidad a la vez que, de su diferenciación de otros grupos humanos, y el deseo consciente, en mayor o menor grado, de pertenecer a él, es decir, de seguir siendo lo que son y han sido hasta el presente»; como a «los elementos materiales que distinguen al grupo, comúnmente reunidos en el concepto de "cultura"». Este término hace relación básicamente al «conjunto de creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un grupo humano. [...] el sistema de valores que caracteriza a una colectividad humana».

Un grupo étnico se identifica por un conjunto de características como: costumbres, lengua, territorio, instituciones políticas y jurídicas, tradiciones e historia, creencias religiosas, el sentido de su cohesión comunitaria y colectiva, elementos resultantes de una historia y orígenes comunes.

La Constitución Política de Colombia de 1991, reconoce la existencia de tres grupos étnicos en nuestro territorio: indígenas, afrocolombianos y Rrom o gitanos. Los afrocolombianos o comunidades negras incluyen en sus particularidades culturales a los Raizales de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y a los Palenqueros de San Basilio de Palenque.

AUTORRECONOCIMIENTO. Hace referencia al sentido de pertenencia que expresa una persona frente a un colectivo de acuerdo con su identidad y formas de interactuar en y con el mundo; se refiere a la conciencia individual de compartir ciertas creaciones, instituciones y comportamientos colectivos de un determinado grupo humano. Cada persona libremente y por sí misma

[9] Ibídem.

se reconoce como perteneciente a un grupo étnico, por compartir, practicar, o participar de valores, conceptos, usos y costumbres específicos y distintivos[10].

3.2. Traducción operativa de los conceptos orientadores

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

a) **Reconocimiento de la diversidad étnica y cultural** – Traducción operativa por el servidor judicial: Durante la atención, el servidor judicial deberá reconocer y respetar las particularidades culturales, lingüísticas, sociales y organizativas de la persona usuaria y de su comunidad. En consecuencia, evitará expresiones, conductas o decisiones basadas en estereotipos, prejuicios o generalizaciones sobre los grupos étnicos, y procurará que la información suministrada resulte comprensible y culturalmente pertinente.
   Cuando identifique barreras culturales o de comunicación que puedan afectar la comprensión del servicio, deberá adoptar medidas razonables para facilitar la interacción y garantizar la participación efectiva de la persona usuaria.
b) **Autoridad propia** – Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando en la atención intervengan autoridades propias, representantes comunitarios, consejos comunitarios, organizaciones étnicas, líderes tradicionales o voceros reconocidos por sus respectivas comunidades, el servidor judicial deberá brindarles un trato respetuoso y reconocer su legitimidad dentro de la estructura organizativa correspondiente.
   En ningún caso deberá desconocer, descalificar o minimizar las formas propias de representación comunitaria, ni exigir requisitos distintos a los previstos por el ordenamiento jurídico para el desarrollo de las actuaciones institucionales
c) **Grupo étnico** – Traducción operativa por el servidor judicial: Cuando una persona usuaria manifieste pertenecer a un grupo étnico, dicha manifestación deberá ser tratada con respeto y presumirse realizada de buena fe. El servidor judicial no deberá cuestionar, desacreditar o poner en duda su identidad étnica durante la prestación del servicio.
   Asimismo, deberá identificar si dicha pertenencia genera la necesidad de aplicar medidas diferenciales de atención, apoyos de comunicación,

[10] DANE. Censo Nacional de Población y Vivienda- CNPV-2018.

mecanismos de mediación cultural o esquemas especiales de orientación que permitan garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia en condiciones de igualdad.

d) **Autorreconocimiento** – Traducción operativa por el servidor judicial: La pertenencia étnica manifestada por la persona usuaria deberá presumirse de buena fe. El servidor judicial no exigirá requisitos, certificaciones o documentos adicionales que tengan por finalidad controvertir o desacreditar la identidad étnica declarada, salvo que exista una exigencia legal específica asociada al trámite correspondiente.

3.3. Consideraciones para la atención de comunidades étnicas

3.3.1 Inicio de la atención

Al iniciar la interacción el servidor judicial deberá:

a) Saludar de manera cordial y respetuosa.
b) Identificarse indicando nombre, cargo y dependencia.
c) Atender sin prejuicios o estigmas por su cultura, origen o raza.
d) Identificar posibles barreras de comunicación, comprensión o acceso.
e) Verificar si la persona requiere apoyos lingüísticos, acompañamiento comunitario o mediación intercultural.
f) Garantizar condiciones adecuadas de privacidad cuando la naturaleza del asunto así lo requiera.

3.3.2 Desarrollo de la atención

Durante la interacción el servidor judicial deberá:

a) Utilizar lenguaje claro, sencillo y comprensible.
b) Indagar por la pertenencia indígena o étnica, en caso de que se deba diligenciar algún formato. No omita hacer esta pregunta, ni asuma la pertenecía a las mismas de las personas usuarias en razón a sus rasgos físicos aspecto o vestimenta, recuerde que lo que prima es el autorreconocimiento.
c) Evitar realizar comentarios, gestos o prácticas que denoten desagrado o desacuerdo en relación con la forma de vestir, su aspecto o conformación del grupo familiar.

d) Evitar tocar las prendas de vestir o accesorios que le llamen la atención de los usuarios o usuarias que hacen parte de las comunidades étnicas.
e) Las personas usuarias que «hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto. Las autoridades habilitarán los respectivos mecanismos que garanticen la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes en su planta de personal para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán el derecho de petición en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta» [11].
f) Preguntar a la persona usuaria si le asiste acompañante que le pueda ayudar con la interpretación, en caso de que no pueda comunicarse en castellano.
g) Solicitar que exprese su necesidad en forma escrita o verbal.
h) Informar a la persona usuaria la ruta de atención y el tiempo del trámite dispuesto.

3.3.3 Cierre de la atención

Al finalizar la interacción deberá:

a) Confirmar que la información suministrada haya sido comprendida
b) Informar claramente los pasos siguientes, términos y mecanismos de seguimiento, cuando corresponda.
c) Tener claridad frente a la dirección física o electrónica donde se recibirá la correspondencia y se harán las notificaciones.
d) Verificar siempre que la información registrada sea correcta, en caso de que deba diligenciar algún formato. Esto teniendo en cuenta que para las personas usuarias que hacen parte de las comunidades indígenas y étnicas, en ocasiones sus nombres o apellidos no son comunes o fáciles de escribir o pronunciar.
e) Orientar sobre otros canales institucionales cuando resulte pertinente.
f) Finalizar la atención de manera respetuosa, agradeciendo la interacción y reiterando la disposición institucional para brindar acompañamiento.

[11] Artículo 2.2.3.12.9, del Decreto 1166 de 2016.

4. CRITERIOS DIFERENCIALES PARA LA ATENCIÓN DE POBLACIÓN INDÍGENA Y COMUNIDADES ÉTNICAS

Las siguientes directrices orientan la actuación de los servidores judiciales cuando concurren condiciones adicionales de vulnerabilidad o protección constitucional reforzada en personas pertenecientes a pueblos indígenas o comunidades étnicas. Su aplicación busca garantizar una atención integral, intercultural, accesible y libre de discriminación.

Las medidas previstas en este capítulo constituyen desarrollos específicos del enfoque diferencial e interseccional integrado establecido en el numeral 1.3 de la presente guía. Cuando concurran simultáneamente varias condiciones de vulnerabilidad o protección reforzada, los ajustes aquí previstos deberán aplicarse de manera acumulativa y complementaria con los demás instrumentos institucionales de atención diferencial.

Así las cosas, la revisión de las afectaciones que enfrentan las mujeres, niñas y adolescentes indígenas desde un enfoque interseccional implica comprender que sus situaciones de vulnerabilidad no se presentan de manera aislada, sino en la mayoría de los casos, de forma simultánea y acumulativa. Cada condición —ser mujer, indígena, habitar en zona rural, no saber leer o escribir, ser madre cabeza de familia, estar en situación de desplazamiento, encontrarse en pobreza extrema, haber sido víctima de violencia, padecer una enfermedad, ser persona mayor, joven o niña, ser viuda o vivir con una discapacidad, entre otras— constituye por sí misma un posible factor de barrera o exclusión en el acceso a la justicia. Sin embargo, con frecuencia estas condiciones no se presentan de manera independiente, sino que confluyen en una misma persona, generando contextos de mayor complejidad y especial riesgo.

Para facilitar su comprensión, la interseccionalidad puede entenderse como un conjunto de líneas que se interceptan en un mismo punto. Cada una de esas líneas representa una condición o circunstancia que puede dar lugar a discriminación o vulnerabilidad. Cuando varias de estas líneas coinciden —por ejemplo, en el caso de una mujer indígena, persona mayor, enferma y en situación de desplazamiento— el punto de intersección refleja una realidad significativamente más crítica, que no puede ser abordada a través de respuestas estandarizadas. En estos casos, las barreras de acceso a la justicia no solo se suman, sino que se potencian, haciéndose más profundas, persistentes y difíciles de superar.

En este sentido, el enfoque interseccional exige que el servidor judicial no parta de supuestos homogéneos sobre las personas usuarias, sino que identifique de manera concreta las múltiples dimensiones que pueden incidir en su situación particular. La Recomendación General N.° 39 del CEDAW subraya que las mujeres y niñas indígenas enfrentan formas de discriminación estructural, histórica e interrelacionada, lo que implica que la respuesta institucional debe ajustarse a esa realidad compleja, reconociendo oportunamente las diferentes barreras que convergen en cada caso.

Por lo anterior, cuando se identifiquen condiciones concurrentes, el servidor judicial deberá desplegar de manera oportuna, integral y eficaz las acciones necesarias para garantizar el acceso efectivo a la administración de justicia. Ello comprende no solo brindar información clara y comprensible, sino también implementar ajustes razonables, activar rutas de protección, coordinar con entidades competentes y adoptar medidas específicas acordes con la situación concreta de la persona usuaria. En consecuencia, no basta con reconocer las distintas "líneas" de vulnerabilidad; es indispensable actuar de manera diferenciada frente al punto donde estas confluyen, asegurando una protección real, reforzada y efectiva de los derechos.

4.1. Mujeres indígenas y de comunidades étnicas:

Las mujeres indígenas y pertenecientes a comunidades étnicas pueden enfrentar formas múltiples, interrelacionadas y estructurales de discriminación derivadas de factores asociados al género, la pertenencia étnica, las condiciones socioeconómicas, la ubicación geográfica y las relaciones de poder, tanto en contextos comunitarios como institucionales.

En concordancia con la Recomendación General N.° 39 del CEDAW, la atención deberá garantizar simultáneamente el respeto por los derechos colectivos de los pueblos indígenas y los derechos individuales de las mujeres, evitando que prácticas culturales sean utilizadas para justificar situaciones de discriminación o violencia.

En consecuencia, la atención deberá desarrollarse bajo criterios de respeto, privacidad, enfoque diferencial e interseccional y garantía efectiva de sus derechos, incorporando un estándar de debida diligencia reforzada cuando se identifiquen riesgos o afectaciones relacionadas con violencia basada en género.

Pautas operativas para la atención:

a) Priorizar la atención cuando existan condiciones de riesgo, vulnerabilidad o afectación de derechos.
b) Garantizar espacios de atención que protejan la privacidad y confidencialidad de la información suministrada.
c) Utilizar lenguaje claro, sencillo y comprensible, evitando tecnicismos jurídicos innecesarios, siglas o extranjerismos.
d) Verificar permanentemente la comprensión de la información suministrada.
e) Abstenerse de formular preguntas o comentarios que reproduzcan estereotipos de género, culturales o étnicos.
f) Aplicar el principio de debida diligencia reforzada frente a situaciones que involucren violencia basada en género.
g) Activar de manera inmediata las rutas institucionales correspondientes cuando existan indicios o manifestaciones de violencia basada en género, brindando orientación clara sobre los mecanismos de protección disponibles.
h) Identificar barreras estructurales que puedan afectar el acceso a la justicia, tales como aislamiento geográfico, barreras lingüísticas, dependencia económica y presiones comunitarias.
i) Promover la participación efectiva de las mujeres indígenas en las decisiones que les afectan.
j) Evitar la derivación automática a instancias comunitarias cuando exista riesgo para los derechos o la integridad de la mujer.
k) Gestionar, cuando resulte procedente, el acompañamiento de las instancias institucionales competentes, incluyendo los mecanismos especializados en género o equipos interdisciplinarios disponibles.

4.2. Niños, niñas y adolescentes indígenas y de comunidades étnicas.

Los niños, niñas y adolescentes pertenecientes a pueblos indígenas y comunidades étnicas son sujetos de especial protección constitucional reforzada. Su atención deberá desarrollarse bajo los principios de interés superior, prevalencia de derechos, protección integral y respeto por su identidad cultural.

Pautas operativas para la atención:

a) Garantizar atención prioritaria durante la interacción institucional.

b) Adaptar el lenguaje y los mecanismos de comunicación a la edad, madurez y contexto cultural del niño, niña o adolescente.
c) Procurar la presencia de sus padres, representantes legales, familiares responsables o autoridades tradicionales cuando resulte procedente.
d) Cuando existan barreras idiomáticas o de comprensión, gestionar oportunamente los apoyos lingüísticos o culturales necesarios antes de adelantar actuaciones que requieran comprensión plena de la información.
e) Evitar exposiciones innecesarias en espacios de espera o situaciones que puedan afectar su bienestar físico o emocional.
f) Aplicar de manera concurrente los lineamientos establecidos en la Guía de Atención a Grupos Preferenciales para niños, niñas y adolescentes.

4.3. Personas indígenas y de comunidades étnicas con discapacidad.

Las personas pertenecientes a comunidades indígenas o étnicas que además presentan una discapacidad pueden enfrentar barreras múltiples relacionadas con accesibilidad física, comunicativa, tecnológica, lingüística y cultural.

La atención deberá incorporar simultáneamente los enfoques étnicos y de discapacidad, garantizando ajustes razonables y medidas de accesibilidad acordes con las necesidades identificadas.

Pautas operativas para la atención:

a) Identificar oportunamente las necesidades de apoyo requeridas por la persona usuaria.
b) Implementar los ajustes razonables y medidas de accesibilidad que correspondan según el tipo de discapacidad.
c) Facilitar el acceso preferente a los espacios de atención cuando existan barreras de movilidad o desplazamiento.
d) Gestionar apoyos comunicativos cuando se identifiquen barreras auditivas, visuales, cognitivas o del lenguaje.
e) Garantizar que toda explicación institucional sea suministrada de forma clara, pausada y comprensible.

f) Aplicar de manera concurrente los lineamientos establecidos en la Guía de Atención a Personas con Discapacidad.

4.4. Personas mayores indígenas y comunidades étnicas

Las personas mayores pertenecientes a pueblos indígenas y comunidades étnicas pueden enfrentar barreras asociadas simultáneamente a la edad, la ubicación territorial, la conectividad, el idioma y las condiciones de acceso a la información institucional.

Pautas operativas para la atención:

a) Garantizar atención prioritaria.
b) Utilizar lenguaje claro y comprensible.
c) Verificar permanentemente la comprensión de la información suministrada.
d) Brindar orientación adicional cuando se identifiquen dificultades relacionadas con herramientas digitales o tecnológicas.
e) Facilitar el acompañamiento de familiares, redes de apoyo o autoridades comunitarias cuando la persona usuaria así lo solicite.
f) Aplicar concurrentemente los lineamientos previstos en la Guía de Atención a Grupos Preferenciales para Personas Mayores

4.5. Víctimas indígenas y de comunidades étnicas del conflicto armado

Las víctimas pertenecientes a pueblos indígenas y comunidades étnicas requieren una atención que reconozca simultáneamente las afectaciones derivadas del conflicto armado y las particularidades culturales propias de sus comunidades.

Pautas operativas para la atención:

a) Evitar la repetición innecesaria de relatos relacionados con los hechos victimizantes.
b) Consultar previamente la información disponible en registros, sistemas institucionales o documentos aportados con anterioridad.
c) Aplicar criterios de atención libre de revictimización.
d) Garantizar la confidencialidad de la información suministrada.

e) Brindar orientación clara sobre los mecanismos institucionales disponibles para la garantía de sus derechos.
f) Aplicar de manera concurrente los lineamientos establecidos en la Guía de Atención a Población Vulnerable.

4.6. Personas indígenas y de comunidades étnicas víctimas de violencia sexual o violencia basada en género

Las personas pertenecientes a comunidades indígenas y étnicas que hayan sido víctimas de violencia sexual o violencia basada en género requieren una atención especializada, confidencial y libre de revictimización.

Pautas operativas para la atención:

a) Abstenerse de solicitar la repetición innecesaria de los hechos objeto de violencia.
b) Garantizar la utilización de espacios privados que protejan la intimidad y confidencialidad de la persona usuaria.
c) Mantener una actitud empática, respetuosa y libre de juicios de valor.
d) Gestionar la articulación inmediata con los equipos interdisciplinarios disponibles cuando resulte procedente.
e) Brindar orientación sobre las rutas institucionales de protección y atención integral.
f) Coordinar oportunamente la activación de los mecanismos externos de atención en salud, protección o investigación cuando corresponda.
g) Garantizar que toda actuación se desarrolle bajo criterios de dignidad, confidencialidad, seguridad y enfoque diferencial.

4.7. Enfoque de derechos de las mujeres indígenas

La atención a mujeres y niñas indígenas deberá incorporar los estándares internacionales de derechos humanos establecidos en la Recomendación General N.º 39 del CEDAW, garantizando:

a) El reconocimiento de la discriminación interseccional que enfrentan.
b) El acceso efectivo, oportuno y culturalmente adecuado a la administración de justicia.
c) La protección frente a todas las formas de violencia, incluida la violencia estructural, comunitaria e institucional.

d) La participación efectiva en las decisiones que afecten sus derechos.
e) El respeto por su identidad cultural, sin que ello implique tolerancia frente a prácticas contrarias a los derechos humanos.

El servidor judicial deberá garantizar una atención que equilibre el respeto por la diversidad cultural con la obligación estatal de proteger los derechos fundamentales de las mujeres, conforme a la Constitución y los tratados internacionales.

5. RUTAS Y CANALES DE ATENCIÓN

a) **Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial.** La Comisión Nacional de Género de la Rama Judicial es la instancia encargada de promover la igualdad de género y la no discriminación en la administración de justicia.
b) **Centros de Servicio y Oficinas de apoyo.** Los Centros de Servicio y Oficina de apoyo deben contar con personal capacitado en enfoque diferencial para brindar una atención adecuada a las personas indígenas.
c) **Canales virtuales y digitales.** Implementar canales virtuales de atención que sean accesibles para aquellas personas pertenecientes a comunidades indígenas que puedan hacer uso de los mismos, y que garanticen la confidencialidad de la información.

6. ESTRATEGIAS COMPLEMENTARIAS Y ARTICULACIÓN INSTITUCIONAL

6.1. Estrategias complementarias

a) **Capacitación:**

Fortalecer los procesos de formación dirigidos a los servidores judiciales en materia de enfoque diferencial e intercultural para la atención a población indígena y comunidades étnicas.

Estos procesos deberán incorporar contenidos relacionados con:

- Derechos de las mujeres indígenas y de comunidades étnicas.
- Enfoque de discriminación interseccional.
- Prevención, identificación y atención de la violencia basada en género en contextos étnicos.

- Estándares internacionales de derechos humanos aplicables, en particular la Recomendación General N.° 39 del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW).

La capacitación deberá orientarse al fortalecimiento de competencias prácticas para la atención con enfoque diferencial, intercultural, interseccional y de género, garantizando el acceso efectivo a la administración de justicia

b) Sensibilización:

Sensibilizar a los servidores judiciales sobre la importancia del respeto a la diversidad étnica y cultural, la igualdad de trato y la prohibición de toda forma de discriminación.

c) Consultorios jurídicos:

Promover el fortalecimiento de los consultorios jurídicos de las universidades legalmente reconocidas, con el fin de que brinden asesoría legal con enfoque diferencial a personas pertenecientes a pueblos indígenas y comunidades étnicas.

d) Investigación:

Promover la investigación sobre las diversidad étnica y cultural, las costumbres, los derechos de los pueblos indígenas y comunidades étnicas, así como sobre las mejores prácticas institucionales para su atención con enfoque diferencial.

e) Piezas de comunicación:

En los espacios de atención, implementar estrategias que incorporen el uso de lenguas nativas con mayor presencia en el territorio, procurando que los mensajes sean inclusivos y culturalmente pertinentes.

Asimismo, se deberá disponer de señalética en idioma castellano y, cuando sea posible, en lengua nativa, garantizando el acceso a la información para las personas usuarias que no hablen la lengua oficial.

6.2. Articulación intrainstitucional Consejos Seccionales de la Judicatura y Direcciones Seccionales de Administración Judicial

a) **Coordinación interna.** Fortalecer la coordinación entre las diferentes dependencias de la Rama Judicial que intervienen en la atención a personas pertenecientes a una comunidad indígena, para garantizar una atención integral y eficiente
b) **Intérpretes.** Garantizar la disponibilidad de intérpretes para comunidades indígenas que no hablen la lengua oficial, con el fin de asegurar su acceso a la información y la justicia.
c) Centro de Documentación Judicial (CENDOJ). Servicios para audiencias virtuales, videoconferencia y streaming en lugares de difícil acceso.

Los funcionarios y/o servidores judiciales, pueden realizar la programación mediante el módulo de agendamiento del servicio de audiencias virtuales, videoconferencia y streaming o, a través del correo electrónico audienciavirtual@cendoj.ramajudicial.gov.co.

Para eventos en lugares de difícil acceso, se recomienda realizar la solicitud con al menos 30 días de anticipación, a fin de coordinar adecuadamente los aspectos logísticos.

6.3. Articulación interinstitucional

a) **Cooperación con entidades del sector público.** Establecer canales de cooperación con entidades del sector público que tienen a cargo la atención a comunidades indígenas, como el Ministerio de Cultura, Ministerio de Justicia y del Derecho, Jurisdicción Especial para la Paz y la Unidad para las Víctimas, para la remisión de casos, la coordinación de servicios y la atención integral.
b) **Participación en espacios de coordinación interinstitucional.** Participar en espacios de coordinación interinstitucional para la atención a comunidades indígenas, con el fin de articular esfuerzos, compartir información y promover la colaboración entre las diferentes entidades.
c) **Ministerio de Cultura.** Atendiendo a la necesidad de contar con la certificación de intérpretes de lengua indígena autorizados.
d) **Ministerio de Justicia y del Derecho.** Atendiendo a la contratación de intérpretes indígenas autorizados.
e) **Jurisdicción Especial para la Paz.** Ruta de atención diferencial articulación en el nivel territorial.
f) **Unidad para las Víctimas – Centros Regionales de Atención y Reparación.** Presencia de personal especializado. «[…] Cuando las víctimas no se expresen en castellano, se dispondrá la presencia de traductores o

intérpretes para recabar su declaración, presentar solicitudes y adelantar las actuaciones en las que hayan de intervenir»[12].

[12] Artículo 42, parágrafo, Ley 1448 de 2011.