

## 1. OBJETO:

Establecer las actividades a desarrollar para los casos en los que alguna persona de un grupo étnico radique una PQRS, en alguna lengua nativa según su pueblo étnico, en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, con el fin de garantizar el acceso a la información, aplicar el enfoque étnico, poblacional y diferencial en la oferta pública de la entidad. En aras de una gestión pública ética y transparente con el fin de generar valor agregado a las actividades desarrolladas por la Unidad.

## 2. ALCANCE:

Este procedimiento inicia con la identificación de la necesidad de información de una persona o un pueblo perteneciente a grupos étnicos en su lengua propia, y termina con la garantía en la pertinente y veraz respuesta de PQRS en lenguas nativas, según sea la necesidad del ciudadano, por su pertenencia étnica. Este procedimiento aplica para todos los procesos de la Unidad.

## 3. DEFINICIONES<sup>1</sup>:

**Afrocolombianos, Afrodescendientes:** Persona que presenta una ascendencia africana reconocida y que pueden poseer rasgos culturales que les dan singularidad como grupo humano. Se incluyen en este grupo los Palenqueros de San Basilio, los Negros y Mulatos.

**Autorreconocimiento:** Criterio para captar la pertenencia étnica, el cual implica que cada persona por sí misma se reconoce como perteneciente a uno de los grupos étnicos o a ninguno.

**Grupos Étnicos:** Son aquellas comunidades que comparten un origen, una historia, una lengua, y unas características culturales y/o rasgos físicos comunes, que han mantenido su identidad a lo largo de la historia como sujetos colectivos. En Colombia se reconocen legalmente cuatro grupos étnicos: Indígenas, Afrocolombianos (incluye afrodescendientes, negros, mulatos, palenqueros de San Basilio), Raizales del archipiélago de San Andrés y providencia y Rom o gitano.

**Indígena:** Persona descendiente de los pueblos originarios de América (amerindia) que tiene conciencia de su identidad y comparte, valores, rasgos, usos y costumbres de su cultura, que la diferencian de otros grupos.

**Lenguas Nativas:** Se entiende por lenguas nativas las actualmente en uso habladas por los grupos étnicos del país, así: las de origen indoamericano, habladas por los pueblos indígenas, las lenguas criollas habladas por comunidades afrodescendientes y la lengua Romaní hablada por las comunidades del pueblo rom o gitano y la lengua hablada por la comunidad raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.

---

<sup>1</sup> Definiciones tomadas de la web: [https://www.dane.gov.co/files/censo2005/etnia/sys/Glosario\\_etnicos.pdf](https://www.dane.gov.co/files/censo2005/etnia/sys/Glosario_etnicos.pdf)

**Mulato:** Persona nacida del mestizaje entre personas negras y personas blancas o mestizas.

**Negro:** Persona de ascendencia africana que se reconoce por sus rasgos físicos.

**Palenquero de san Basilio:** Persona perteneciente a la población afrocolombiana de San Basilio de Palenque, del municipio de Mahates, departamento de Bolívar, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “creol” de sustrato español y mezcla con dialectos africanos. Declarados patrimonios inmateriales de la humanidad por la UNESCO.

**Pertenencia Étnica:** Se refiere a la identificación de las personas como integrantes de uno de los grupos étnicos, legalmente reconocidos. Los criterios de identificación son: el autorreconocimiento (identidad étnica), la lengua, usos y costumbres, la territorialidad y los rasgos físicos.

**Pueblo Indígena:** Conjunto de familias de ascendencia amerindia que se diferencian de otras del mismo grupo étnico, por características culturales específicas como la lengua, la cosmovisión, las relaciones de parentesco, la organización política y social, entre otras.

**Raizal del Archipiélago de San Andrés y Providencia:** Persona de rasgos culturales afro-angloantillanos, de fuerte identidad caribeña, que tiene características culturales propias entre las que se destaca su lengua “bandé” de base inglesa y mezcla con el idioma español.

**Rom o Gitano:** Persona descendiente de pueblos gitanos originarios de Asia, de tradición nómada, con normas organizativas y rasgos culturales propios como el idioma romanés.

#### 4. NORMATIVA:

NUMERO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículo 10. El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe. Artículo 13. Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
Ley 397 del 07 de agosto de 1997	Por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 de la Constitución Política; se dictan normas sobre el patrimonio cultural, fomento y estímulos a la cultura; se crea el Ministerio de Cultura y se trasladan algunas dependencias; y en la 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

NUMERO	DESCRIPCIÓN
	indígenas y tribales), y se dictan normas sobre reconocimiento, fomento, protección, uso, preservación y fortalecimiento de las lenguas de los grupos étnicos de Colombia y sobre sus derechos lingüísticos y los de sus hablantesll.
Ley 1381 del 25 de enero de 2010	La presente ley es de interés público y social, y tiene como objeto garantizar el reconocimiento, la protección y el desarrollo de los derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los grupos étnicos con tradición lingüística propia, así como la promoción del uso y desarrollo de sus lenguas que se llamarán de aquí en adelante lenguas nativas.
Decreto 1166 del 19 de junio de 2016	"Las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta"
Resolución 2210 del 23 de diciembre de 2021	"Por medio del cual se adopta e implementa la metodología para incorporar el enfoque poblacional - diferencial y de género en los instrumentos de planeación del Distrito Capital"

## 5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN:

### I. Aplicación del enfoque Poblacional/diferencial:

Analiza diferencialmente necesidades y contribuye en la definición de intervenciones dirigidas a garantizar la equidad y la no discriminación. Reconoce a Bogotá rural y urbana como un territorio "donde habitan múltiples grupos poblacionales y sectores sociales, que son iguales en derechos al resto de los habitantes de Bogotá (SDP; 2021). La característica étnica de los pueblos de Bogotá, esta comprendida en este enfoque.

La categoría étnica "orienta la actuación estatal a partir del análisis de las prácticas de subordinación y exclusión vividas por las personas y pueblos Indígenas, Raizal, Rrom, Palenqueros y Afrodescendientes". Se refiere al reconocimiento y existencia grupos étnicos, quienes se les considera sujetos de especial protección constitucional de acuerdo con los artículos 7, 8 y 13 de la Constitución Política de Colombia.

### II. Identificación del grupo étnico

En Bogotá los grupos étnicos reconocidos son:<sup>2</sup>

- **Negro(a):** "Persona quien por su identidad se auto reconoce como perteneciente o miembro de poblaciones o comunidades negras ya sea por su cultura y/o rasgos físicos".

<sup>2</sup> Tomado de SDP: <https://www.sdp.gov.co/content/transversalizacion-de-enfoques-poblacional-diferencial-y-de-genero>

- **Afrodescendiente afrocolombiano/a:** “Persona quien por su identidad es o se autoreconoce como descendiente de antepasados africanos, por su cultura o rasgos físicos”.
- **Indígena:** “Persona quien por su identidad es o se autoreconoce como descendiente de los pueblos originarios de América o amerindios”.
- **Palenquero(a) de San Basilio:** “Persona afrodescendiente que pertenece a la población de San Basilio de Palenque y que tiene características culturales propias en las que se destaca su lengua bantú, mezcla del español y dialectos africanos”.
- **Raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina:** “Persona quien se autorreconoce por sus características triétnicas distintivas afro-anglo-caribeñas, como identidad, valores, lengua, usos y costumbres propias de la población originaria del archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina”.
- **Gitano(a) o Rrom:** “Persona que por su identidad es o se autorreconoce descendiente de las tradiciones de pueblos gitanos llegados al continente americano”.

### III. Identificación de la lengua del grupo étnico

Las 65 lenguas existentes en el país en Bogotá se encuentran las siguientes lenguas en uso:

- Inga
- Nasayuwe
- Kamentsa
- Iku
- Wayunaiki
- Waunan
- Emberá chamí, embera katio, emberá dovida
- Huitoto
- Nambrik
- Siriano o Tubu
- Sikvani
- Ri palengue
- Creole/ Krioul
- Romanés o romaní

Otras lenguas como la muisca, pastos, Yanakunas, zenu, kankuamo, se conocen como lenguas extintas o en proceso de reivindicación.

### Justificación para realizar la traducción <sup>3</sup>

- Medio de acceso al conocimiento especializado: permite que las comunidades étnicas tengan acceso en sus lenguas a información de relevancia social e histórica que generalmente se encuentra en español.
- Espacio para el intercambio cultural: generalmente los miembros de las comunidades hablantes de lenguas nativas deben reconocer el sentido con el que un texto fue escrito, y luego de un proceso de interpretación lo expone en su lengua.
- Medio para elevar el estatus de una lengua: Dentro de los procesos de planificación lingüística, la producción de material escrito o audiovisual trae como resultado que se eleve la valoración que los hablantes le dan a sus lenguas, al mismo tiempo que se aumentan los contextos en los que aparecen las lenguas.
- Práctica lingüística ideal para crear palabras y términos: generalmente la traducción o interpretación exige que se creen nuevos términos para hacer referencia a conceptos o elementos ajenos a la cultura.
- Permite la conservación y protección de las lenguas minoritarias: en la medida que se producen materiales en las lenguas nativas, se convierten en documentos que pueden contribuir al fortalecimiento de las lenguas.
- Contribuye a que las distintas lenguas (minoritarias) sean perennes en la historia: Sirve como ejercicio de documentación de la lengua, en la medida que se están elaborando documentos que perdurarán en el tiempo

### 6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p><b>Recibir la PQRS<sup>4</sup></b></p> <p>Solicita que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa, cuando la persona no se comunique en castellano</p> <p>Nota: Se tendrá un vocabulario básico de las principales lenguas étnicas habladas en Bogotá para poder comunicar esto al o la ciudadana.</p>		<p>Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Audio – manuscrito</p>

<sup>3</sup> Tomado de: <https://www.fiduprevisora.com.co/wp-content/uploads/2022/09/lineamientos-traduccion-direccion-poblaciones-3-1.pdf>

<sup>4</sup> Este procedimiento aplicara de la misma forma cuando las solicitudes de realicen de manera virtual por cualquiera de los canales oficiales de la entidad.

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
2	<p><b>Identificar la región de proveniencia del Peticionario</b></p> <p>Identifica la región y la lengua, revisando el documento de identidad del ciudadano.</p>	Identificación del peticionario	Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	
3	<p><b>Radicar la petición</b></p> <p>Radica la grabación o manuscrito en la ventanilla única de correspondencia a través del gestor de correspondencia. En todo caso entregar al ciudadano (a) el consecutivo de radicación, donde se narre la forma como se presenta la información de la PQRS.</p>	Sistema de Gestión documental	Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Petición radicada
4	<p><b>Verificar la lengua e identificar el listado de intérpretes</b></p> <p>Identifica la lengua de origen de la petición y verifica el listado de intérpretes de la lengua en la que se realizó la petición. (Listado anexo)</p>		Profesional Oficina Asesora de comunicaciones y relaciones interinstitucionales	Audio – manuscrito
5	<p><b>Seleccionar el traductor</b></p> <p>Contacta los posibles intérpretes y selecciona el traductor correspondiente de la lista de intérpretes que tenga la disponibilidad de realizar la traducción; los honorarios serán acordados entre la Entidad y el traductor.</p> <p>Nota: En caso de que la entidad no cuente con operador logístico para esta actividad, el equipo de atención al ciudadano gestiona con la Subdirección de Asuntos étnicos de la Secretaría de Gobierno, o con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor el traductor correspondiente.</p>	Correo electrónico	Profesional Oficina Asesora de comunicaciones y relaciones interinstitucionales  Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial de solicitud de cotización

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
6	<p><b>Acordar honorarios con el traductor</b></p> <p>Realiza el acuerdo de los honorarios por la traducción de la petición y la respuesta a la lengua de origen de la misma.</p>	Correo electrónico	Oficina Asesora de comunicaciones y relaciones interinstitucionales	Documentos de Legalización o GDO-FM-09 Acta de reunión
7	<p><b>Traducir la petición y entrega a la dependencia responsable</b></p> <p>Realiza la entrega de la traducción de la petición a la dependencia responsable de gestionar la respuesta.</p>	Sistema de Gestión documental	Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Documento traducido
8	<p><b>Proyectar la respuesta</b></p> <p>Proyecta la respuesta a la petición y la envía al Equipo de atención al ciudadano</p>		Dependencia responsable de la gestión de la petición	Documento de respuesta de la petición
9	<p><b>Traducir la respuesta</b></p> <p>Recibe la respuesta a la petición y envía la información al traductor para su respectivo trámite.</p>	Correo electrónico	Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera	Comunicación oficial de solicitud de traducción
10	<p><b>Consolidar la respuesta</b></p> <p>Realiza la entrega de la respuesta traducida a la lengua de origen de la petición para que la dependencia consolide y firme la respuesta.</p>		Equipo de atención al ciudadano Subdirección Administrativa y Financiera  Dependencia responsable de gestionar la petición	Documento de respuesta de la petición traducido
11	<p><b>Radicar respuesta de salida</b></p> <p>Gestiona la radicación de salida de la respuesta a la petición en el gestor de correspondencia.</p>	Sistema de Gestión documental	Dependencia Responsable de gestionar la petición	Documento radicado.
12	<p><b>Enviar la respuesta a la Petición</b></p>	Sistema de Gestión documental	Equipo de atención al ciudadano	Registro de envío

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
	Realiza el envío de la respuesta a la petición por el medio en la que se recibió o en la que manifestó el Peticionario.		Subdirección Administrativa y Financiera	

#### 7. CONTROL DE CAMBIOS:

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	06/09/2023	Se crea el procedimiento de traducción de PQRS a lenguas étnicas.

#### 8. AUTORIZACIONES:

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Katerine Serrano Poveda	Contratista OAP	
	Peter Zahit Gómez	Contratista SAF	 PETER ZAHIT GÓMEZ MANCILLA MBA Dirección Empresas - Ing. Industrial pza.zahitar@gmail.com
Revisó	Miguel Antonio Jiménez Portela	Subdirector Administrativo y Financiero	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Universitario – Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Alexandra Roa Mendoza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	