

1. OBJETO:

Establecer las actividades que se deben desarrollar cuando un ciudadano perteneciente a un grupo étnico radique una PQRSD, en su lengua nativa en la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos-UAESP, con el fin de garantizar el acceso a la información, la oportuna radicación y respuesta de su PQRSD, en el marco de la atención inclusiva de la oferta pública de la entidad, generando un valor agregado a las actividades desarrolladas.

2. ALCANCE:

Inicia con la recepción y radicación de la PQRSD de una persona perteneciente a un grupo étnico y termina con la respuesta de fondo de su PQRSD en su lengua nativa. Este procedimiento aplica para todos los procesos y dependencias de la entidad.

3. DEFINICIONES:

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.

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.

¹**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:

TABLA 1 NORMATIVA APLICABLE AL PROCEDIMIENTO

NUMERO	DESCRIPCIÓN
<p>Constitución Política Colombia del 4 de julio de 1991</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
<p>Ley 397 del 7 de agosto de 1997</p>	<p>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 dependencias¹¹; 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 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 hablantes.</p>

¹ Definiciones tomadas de la web: https://www.dane.gov.co/files/censo2005/etnia/sys/Glosario_etnicos.pdf

NUMERO	DESCRIPCIÓN
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.
Ley 1437 del 18 de enero 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley 1255 del 30 de junio del 2015	Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
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.

Fuente: Normograma UAESP

5. LNEAMIENTOS DE OPERACIÓN

No aplica

6. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES:

TABLA 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
1	<p>Recibir la PQRSD</p> <p>Solicita al ciudadano que exprese su petición en forma escrita o verbal en su lengua nativa. cuando la persona no se comunique en castellano.</p>	<p>Subdirección Administrativa y financiera</p>	<p>Colaboradores de atención servicio al ciudadano - UAESP</p>	<p>Audio – manuscrito</p>
2	<p>Identificar la región de proveniencia del Peticionario</p> <p>Si es posible identifica mediante el documento de identidad del peticionario la región de la que proviene, para que de ese modo se pueda establecer la etnia a la que pertenece.</p>		<p>Colaboradores de atención servicio al ciudadano - UAESP</p>	
3	<p>Radicar la PQRSD</p> <p>a) Si la UAESP no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el funcionario que la reciba debe dejar constancia de ese hecho grabando la PQRSD en video para su posterior traducción y respuesta.</p> <p>Una vez cuente con la debida grabación envía al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañan la petición.</p>	<p>Sistema de gestión documental</p>	<p>Colaboradores de Servicio al ciudadano- Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Comunicación oficial externa</p>

No	ACTIVIDADES	PUNTO DE CONTROL	RESPONSABLE	REGISTRO
4	<p>Asignar a la dependencia responsables</p> <p>Realiza la entrega de la traducción de la petición a la dependencia responsable de gestionar la respuesta.</p>	<p>Sistema gestión documental</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS</p>	<p>Colaboradores de Servicio al ciudadano-Subdirección Administrativa y Financiera</p>	
5	<p>Proyectar la respuesta</p> <p>Proyecta y envía la respuesta de la PQRSD al equipo de Servicio al ciudadano para el envío pertinente.</p>	<p>Correo electrónico</p>	<p>Colaboradores Dependencias UAESP</p>	<p>Comunicación oficial interna</p>
6	<p>Gestionar respuesta al ciudadano</p> <p>Envía al Ministerio Cultura para su respectiva traducción.</p> <p>Una vez la respuesta se encuentre traducida, servicio al ciudadano remite al peticionario, a la dirección de notificación aportada, en caso de no contar con dirección física o electrónica de envío se procede a realizar lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 69 (notificación por aviso).</p>	<p>Sistema gestión documental</p> <p>Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-SDQS</p>	<p>Colaboradores de Servicio al ciudadano-Subdirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Comunicación oficial externa</p>

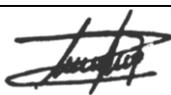
Fuente: UAESP

7. CONTROL DE CAMBIOS:
TABLA 2 CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	06/09/2023	Creación del documento.
2	25/07/2025	Cambio de nombre del procedimiento de “Traducción PQRS a lenguas étnicas” a “Traducción PQRSD a lenguas étnicas” incluyendo las denuncias, actualización del formato, los logos de la entidad, igualmente, se realizan ajustes de fondo al contenido.

Fuente: UAESP

8. AUTORIZACIONES:
TABLA 3 AUTORIZACIONES

	NOMBRE	CARGO	FIRMA
Elaboró	Olga Liliana Beltrán Espitia	Contratistas	
	María Alexandra Pulido	Subdirección	
	Suancha	administrativa y financiera	
Revisó	Dolly Arias Casas	Subdirectora Administrativa	
	Luz Mary Palacios Castillo	Profesional Oficina Asesora de Planeación	
Aprobó	Marcela Toro Pascagaza	Jefe Oficina Asesora de Planeación	