



**PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CUIDADANO PARA GRUPOS ÉTNICOS DE
COLOMBIA**

11/08/2021

REALIZÓ	REVISÓ	APROBÓ
JOSÉ AYALA Atención al cliente	OMAR GERARDO DIAZ Asesor de Gerencia	Comité Institucional de Gestión y Desempeño

Tabla de Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS ÉTNICOS	4
2.1.	Objetivo General	4
2.1.1.	Objetivos Específicos	4
2.2.	Entorno de la aplicación del procedimiento	5
2.3.	Normativa.....	5
2.4.	Mapa conceptual.....	6
2.4.1.	Grupos étnicos en Colombia	6
2.4.2.	Lengua Nativa	7
2.4.3.	Traducción de Lengua Nativa.....	8
2.5.	Procedimiento atención PQRSDF elevado en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia para la Corporación Social de Cundinamarca.	8

1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las políticas de La Corporación Social de Cundinamarca que busca la generación del valor público y el incremento de la confianza de los ciudadanos en las entidades y los servidores públicos, es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental de la Administración pública y debe ser el estado quien garantice el servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos.

El presente documento contiene el resultado de la indagación documental, de lectura y análisis de la bibliografía encontrada acerca de la inclusión social de todos los grupos étnicos que habitan el Colombia relacionado con el procedimiento de atención al ciudadano, y a su vez un como conjunto de consideraciones, procedimientos, y/o reglas que son establecidas para garantizar que la comunicación y los intercambios con el ciudadano sean consistentes y satisfactorios.

Los protocolos de comunicación y servicio están dispuestos para todos los canales de atención, con el propósito de que, por medio de un nuevo enfoque incluyente las relaciones entre los funcionarios de la CSC y la ciudadanía sean más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios.

2. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A LOS GRUPOS ÉTNICOS

El presente documento establece las acciones reguladas por el estado dentro de un proceso misional que respaldan la atención a los ciudadanos que establecen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ante la Corporación social de Cundinamarca en lenguas nativas o dialectos oficiales existentes en el territorio Colombiano; estableciendo el procedimiento paso a paso desde la presentación de la solicitud, seguimiento al trámite hasta la respuesta al peticionario.

El procedimiento que se detalla a continuación se dará a conocer al comité de Desempeño institucional de la Corporación Social de Cundinamarca para la aprobación, adopción y posteriormente la divulgación en la página web de la Entidad www.csc.gov.co.

2.1. Objetivo General

Establecer el procedimiento para la atención ciudadano en la CSC y garantizar los medios o mecanismos de comunicación establecidos en Colombia, a través de los cuales los grupos de valor (grupos étnicos) por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la Corporación Social de Cundinamarca mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura del servicio.

2.1.1. Objetivos Específicos

- Fortalecer la cultura de atención al ciudadano en los funcionarios de la Corporación Social de Cundinamarca, especialmente en los ciudadanos que se expresan en lenguas nativas de los diferentes grupos étnicos y que puedan ser atendidas sus PQRSDF.
- Brindar todos los canales de atención a los ciudadanos de los diferentes grupos étnicos sobre los trámites y servicios que ofrece la Corporación Social de Cundinamarca.

2.2. Entorno de la aplicación del procedimiento

Este procedimiento va dirigido a todos los funcionarios públicos (de planta, provisionales y contratistas) de la Corporación Social de Cundinamarca, con el fin de que conozcan la forma como la Entidad presta la atención de peticiones, quejas, reclamos solicitudes, dificultades y felicitaciones presentados por los ciudadanos que se comunican en lenguas nativas o dialectos oficiales en el territorio colombiano y así la CSC podrá traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

La aplicación del presente procedimiento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Corporación Social de Cundinamarca, sobre todo al momento de dar a conocer el marco funcional, los procedimientos, ámbito constitucional, legal y reglamentado en el Decreto 1166 de 2016 estableció en el artículo 2.2.3.12.9 que 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.

2.3. Normativa

Ley	Descripción
Artículo 2. Constitución Política de Colombia.	Los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
Artículo 20. Constitución Política de Colombia.	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación
Artículo 23. Constitución Política de Colombia	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

Ley 1474 de junio 12 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Ley 1437 de enero 18 de 2011	Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo"; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
Ley 1712 de marzo 06 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 1755 de junio 30 de 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.

2.4. Mapa conceptual

2.4.1. Grupos étnicos en Colombia

En Colombia la diversidad étnica hace referencia al reconocimiento y existencia de tres grupos étnicos, a saber: Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras- NARP, Pueblos Indígenas y el Pueblo Rrom o Gitano. Con base en la información del Censo General (DANE) 2005, se auto reconocieron como pertenecientes a grupos étnicos un total de 5.709.237 personas, equivalentes a 13,7% del total de la población nacional, distribuidos de la siguiente manera:

Grupo étnico	Población (Cantidad de personas)
Negro, Mulato, Afrocolombiano	4.273.722
Pueblos Indígenas	1.392.623

Raizales del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	30.565
Palenqueros	7.470
Rrom o Gitano	4.857
Total	5.709.237

(DNP, Marzo 2016)

2.4.2. Lengua Nativa

Las lenguas nativas de Colombia constituyen parte integrante del patrimonio cultural inmaterial de los pueblos que las hablan, y demandan por lo tanto una atención particular del Estado y de los poderes públicos para su protección y fortalecimiento. La pluralidad y variedad de lenguas es una expresión destacada de la diversidad cultural y étnica de Colombia Ley 1381 de 2010.

En Colombia se hablan 70 lenguas: el castellano y 69 lenguas maternas. Entre ellas 65 son lenguas indígenas, 2 lenguas criollas (palenquero de San Basilio y la de las islas de San Andrés y Providencia - creole), la Romaní o Romaníes del pueblo Room – Gitano y la lengua de señas colombiana. Además de las variaciones regionales como el costeño, el paisa, el pastuso, el rollo, etc.

Las 65 lenguas indígenas existentes son: Achagua, Andoque, Awapit, Bará, Barasano, Barí Ara, Bora, Cabiari, Carapana, Carijona, Cocama, Cofán, Cuiba, Curripaco, Damana, Desano, Embera, Ete Naka, Hitnu, Guayabero, Ika, Inga, Kakua, Kamsá, Kichwa, Kogui, Koreguaje, Kubeo, Kuna Tule, Macuna, Miraña, Muinane, Namtrik, Nasa-Yuwe, Nonuya, Nukak, Ocaina, Piapoco, Piaroa, Piratapuyo, Pisamira, Puinave, Sáliba, Sikuni, Siona, Siriano, Taiwano, Tanimuca, Tariano, Tatuyo, Tikuna, Tinigua, Tucano, Tucuná, Tuyuca, Uitoto, Uwa, Wanano, Wayuunaiki, Wounaan, Yagua, Yanuro, Yuhup, Yukpa, Yuruti.

Para los pueblos indígenas y sus más de 400 mil hablantes en 30 de los 32 departamentos de Colombia, la lengua materna es más que un instrumento para la comunicación; la lengua estructura el pensamiento, crea vínculos, articula relaciones sociales y con el cosmos, trasmite la esencia, tradición y sabiduría de generación en generación. (ONIC, 2015)

2.4.3. Traducción de Lengua Nativa

Las traducciones son relevantes porque hacen parte de las estrategias para el diálogo cultural con los grupos étnicos, son herramienta de reconocimiento y visibilización que promueven el derecho a la igualdad de oportunidades, aseguran el uso del principio de no discriminación y son un ejercicio que contribuye a la eliminación de la discriminación racial. Estas acciones reflejan la diversidad cultural de los distintos grupos étnicos que habitan el territorio colombiano, son especialmente relevantes debido a la inminencia de transformar el debilitamiento que afrontan muchas de ellas y generar escenarios de uso de las lenguas nativas, para reivindicarlas y promover su protección.

También, son herramientas de gestión del conocimiento para las comunidades o pueblos partícipes, porque garantizan que los grupos étnicos puedan tener acceso a la información en sus propias lenguas, lo que para ellos significa que sea información comprensible, acorde a sus competencias lingüísticas y comunicativas. Por ello las traducciones buscan, por un lado, el acceso a la información clave para la garantía de los derechos fundamentales de las comunidades y, del otro lado, realizar un proceso participativo que fortalezca a la propia comunidad.

Que el Estado facilite dichas traducciones es una manera de reconocer a los grupos étnicos como sujetos de derecho, como comunidades con tradiciones culturales que necesitan continuar vivas y con condiciones y necesidades particulares. La traducción del acuerdo es una apuesta para la realización de los derechos culturales de los 850.000 hablantes de lenguas nativas y criollas. (Ministerio de Cultura, 2018)

2.5. Procedimiento atención PQRSDf elevado en lenguas nativas o dialecto oficial de Colombia para la Corporación Social de Cundinamarca.

Para la atención de requerimientos efectuados por un pueblo o grupo étnico en idioma diferente al castellano, se deben realizar los siguientes pasos:

- Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabando su petición en la lengua nativa. Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente Versión 5.

- Se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- La grabación o manuscrito debe radicarse a través del Sistema de Gestión Documental de la Entidad, asignando la Dirección encargada de dar trámite a la petición.
- La Dirección asignada deberá solicitar apoyo ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico.
- El mencionado Ministerio designará el traductor escogido de la lista elaborada para tal fin e indicará los honorarios, los que serán acordados entre la entidad y el traductor.
- Asignado el traductor y establecidos los honorarios y una vez se obtenga la traducción del documento se enviará al área responsable de la respuesta.
- La respuesta se enviará al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción y culminado, se procederá a su remisión al peticionario.