

## TABLA CONTENIDO

- [1. INTRODUCCIÓN](#)
- [2. OBJETIVOS](#)
- [3. NORMATIVA DESCRIPCIÓN](#)
- [4. GRUPOS ETNICOS EN COLOMBIA](#)
- [5. CONDICIONES PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO - GRUPOS ETNICOS](#)
- [6. GLOSARIO](#)

## CONTENIDO

### 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de las políticas de Findeter que busca la inclusión de todos los grupos de interés y el incremento de la confianza de los ciudadanos es importante resaltar que el ciudadano es el eje fundamental para brindarle el mejor servicio y la atención de sus necesidades y requerimientos. El presente documento es el resultado del análisis de la bibliografía encontrada relacionada con la inclusión de estos grupos étnicos y el procedimiento de atención para garantizar los protocolos de comunicación y acceso a los canales de atención, con el propósito de que, las relaciones entre los colaboradores de Findeter y la ciudadanía sean más incluyentes, eficaces, y satisfactorias.

Este documento va dirigido a todos los colaboradores de Findeter, con el fin de que brinden la mejor atención de las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias presentadas por los ciudadanos que se comunican en lenguas nativas o dialectos oficiales en el territorio colombiano y así poder traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua.

### 2. OBJETIVOS

1. Fortalecer la cultura de atención al ciudadano en Findeter, especialmente de los ciudadanos que se expresan en lenguas nativas de los diferentes grupos étnicos y que puedan ser atendidas sus PQRSD en caso de presentarse.
2. Brindar todos los canales de atención a los diferentes grupos étnicos para que conozcan sobre los productos y servicios que ofrece Findeter.

### 3. NORMATIVA 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.

### 3. NORMATIVA 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 de comunicación masiva.

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

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que llegasen a presentar los Grupos Étnicos, fueron reglamentadas por el Decreto 1166 de 2016, del cual se destaca el siguiente artículo: "ARTÍCULO 2.2.3.12.9. Peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de Colombia. Las personas 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. "

### 4. GRUPOS ETNICOS EN COLOMBIA

En Colombia se reconocen 4 grupos étnicos: La población indígena aborígen, la población, rom o gitana, la población raizal del Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina y la población negra o afrocolombiana de la que hacen parte los palenqueros de San Basilio.

## LENGUAS NATIVAS

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 Rom - Gitano y la lengua de señas colombiana. Además de las variaciones regionales como el costeño, el paisa, el pastuso, el rolo, 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, Ette Naka, Hitnu, Guayabero, Ika, Inga, Kakua, Kamsá, Kichwa, Kogui, Koreguaje, Kubeo, Kuna Tule, Macuna, Miraña, Muinane, Namtrik, NasaYuwe, Nonuya, Nukak, Ocaína, Piapoco, Piaroa, Piratapuyó, Pisamira, Puinave, Sáliba, Sikuaní, 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).

## 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.

Distribución de la población colombiana según, pertenencia étnica 2018.

PERTENENCIA ETNICA	POBLACION
Indígenas	1.905.617 (4,4%)
Afrocolombianos.	2.950.072 (6,7%)
Raizales.	25.515 (0,05%)
Palenqueros.	6.637 (0,01%)
Gitanos.	2.649 (0,006%)

## 5. CONDICIONES PARA ATENCIÓN AL CIUDADANO - GRUPOS ETNICOS

1. Se debe identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
2. Remitir la información al correo de correspondencia [correspondencia@findeter.gov.co](mailto:correspondencia@findeter.gov.co) con copia al área de Servicio al cliente.
3. El escrito se debe radicar en el área de correspondencia de la Entidad, y debe ser asignado al área de Servicio al Cliente quien se encargará de dar trámite a la petición con el traductor especializado en Lengua Nativa.
4. Verificar la disponibilidad del presupuesto en el centro de costo de la Gerencia de Desarrollo de Producto para pagar los servicios del traductor.
5. El equipo de Servicio al Cliente deberá solicitar el apoyo técnico al Ministerio de Cultura con el fin de obtener la asesoría para elegir el traductor idóneo que hable el dialecto o lengua requerida. Consultar Directorio de Traductores.
6. Se cotizará el valor de los honorarios del traductor, de acuerdo con el contenido del documento a traducir, estos serán acordados entre las partes.
7. Asignado el traductor y establecidos los honorarios, este tendrá 2 días hábiles para entregar la traducción, al área de Servicio al Cliente.
8. Una vez establecido el contenido del documento y se observa que no es de competencia de Findeter, se le dará el traslado a la institución correspondiente.
9. En caso de que sea de competencia de Findeter, el área de Servicio al Cliente reasignará la petición al área competente anexando la imagen de la traducción al mismo número de radicado inicial, el área tendrá un plazo máximo de 5 días hábiles para gestionar de interés general o particular, pero en caso de que el documento sea de información pública solo tendrá 2 días para dar respuesta.
10. El área competente de Findeter dará respuesta a la solicitud o petición y enviará esta a Servicio al Cliente, esta área solicitará nuevamente el servicio de traducción el cual tendrá 2 días para efectuar el trabajo.
11. El área de Servicio al Cliente radicará la respuesta en el aplicativo Documenta y posterior a eso y se descarga en el aplicativo de PQRSD.

12. En caso de presentarse una solicitud o petición, por parte de un Congresista o Representante, se le dará respuesta inmediatamente solicitando la ampliación de plazo para dar respuesta, debido a que se trata de un documento presentado en una Lengua Nativa.

13. Los tiempos de respuesta mínimos de las solicitudes de información pública son 10 días hábiles, de solicitud de interés particular o general son 15 días hábiles. De traslado por competencia son 5 días hábiles, de Solicitud de copias, documentos e información son 10 días hábiles, Solicitud de Consulta son 30 días hábiles. Estos plazos se cuentan a partir de la fecha de radicación en la oficina de correspondencia.

## 6. GLOSARIO

**ETNIA** : agrupación de individuos que posee las mismas características lingüísticas o culturales como consecuencia de pertenecer a un determinado espacio geográfico.

**ÉTNICO**: grupo de personas que pertenece a una misma nación o etnia. Se puede considerar como grupo étnico al conjunto de personas que comparten las mismas costumbres, tradiciones, cultura, música, alimentación, idioma, habilidades, entre otras características provenientes del mismo territorio.

**INDIGENA**: originario de un determinado pueblo o país; en especial las tribus consideradas primitivas.

**Intercultural**: describe la interacción entre dos o más culturas de un modo horizontal y sinérgico. Supone que ninguno de los conjuntos se encuentra por encima de otro, una condición que favorece la integración y la convivencia armónica de todos los individuos.

**INTERPRETAR**: expresar de forma oral en una lengua, lo escrito o dicho en otra lengua, buscando mantener el contenido del mensaje original y proporcionando versiones habladas.

**LINGÜÍSTICA**: nombra a aquello que pertenece o está relacionado con el lenguaje. Esta palabra también permite hacer mención a la ciencia que tiene a la lengua como objeto de estudio.

**NATIVA** : nacido en el lugar en que vive o en que se especifica; se utiliza a menudo para referirse a los miembros de comunidades consideradas exóticas o primitivas.

**Primitiva**: aquel o aquello que no tiene ni toma origen de otra cosa. Se trata, por lo tanto, de alguien o algo que está vinculado a los orígenes o a los primeros tiempos.

**RAZA**: Cada uno de los cuatro grandes grupos étnicos en que se suele dividir la especie humana teniendo en cuenta ciertas características físicas distintivas, como el color de la piel o el cabello, que se transmiten por herencia de generación en generación; las cuatro razas existentes son blanca (caucásica), negra (negroide), amarilla (mongoloide) y cobriza.

**TRADUCIR**: expresar de forma escrita en una lengua lo que está escrito en otra, permite redactar textos escritos y busca mantener el contenido del mensaje original.

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO
---------	-------	--------

### PARTICIPANTES EN LA ELABORACIÓN

- DORA SOFIA VELILLA MORENO  
PROFESIONAL
- ADRIANA MEJIA BOTERO  
PROFESIONAL

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
<b>Nombre:</b>	ADRIANA MEJIA BOTERO	<b>Nombre:</b>	CLAUDIA CRISTINA ALZATE JARAMILLO	<b>Nombre:</b>	DORA LILIA MARTINEZ GONZALEZ
<b>Cargo:</b>	PROFESIONAL	<b>Cargo:</b>	GERENTE	<b>Cargo:</b>	VICEPRESIDENTE COMERCIAL
<b>Fecha:</b>	19/Sep/2024	<b>Fecha:</b>	19/Sep/2024	<b>Fecha:</b>	20/Sep/2024
		<b>Nombre:</b>	LUISA FERNANDA OVIEDO MUÑOZ		
		<b>Cargo:</b>	PROFESIONAL		
		<b>Fecha:</b>	20/Sep/2024		