

INSTRUCTIVO PARA EL MANEJO DE PETICIONES CIUDADANAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DEL TERRITORIO COLOMBIANO DIRIGIDAS ANTE EL INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO- IDIGER

AC-IN-08

Atención a la Ciudadanía

14/04/2025

Versión 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO



Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación
1	14/04/2025	Creación del documento

Elaboró	Revisó	Revisó OAP	Aprobó
Narda Cristina Natagaima Profesional Atención a la Ciudadanía	Deiber Suarez Cubillos Profesional Subdirección Corporativa William Javier Amorocho Profesional Oficina Jurídica	Andrea Gabriela Linares Profesional OAP Juan Pablo Pulido Contratista OAP Jaime Iván Martínez Martínez Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)	Olga Yamile González Forero Subdirectora Corporativa Olga Constanza Serrano Jefe Oficina Jurídica (E)

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES	3
4. DEFINICIONES	3
5. DESARROLLO	4
5.1. Normatividad	4
5.2. Aspectos relevantes para dar respuesta a una petición en lengua nativa.	5

1. OBJETIVO

Implementar los lineamientos para la atención de peticiones ciudadanas que presentan las personas en lenguas nativas o dialectos oficiales existentes en el territorio colombiano, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático – IDIGER.

2. ALCANCE

El alcance de la aplicación de este documento va desde la recepción de las peticiones ciudadanas hasta su respuesta. Dirigido a toda la ciudadanía y colaboradores del IDIGER con el fin de que conozcan la atención realizada por la entidad frente a las peticiones que interpongan las personas en lenguas nativas o dialectos oficiales del territorio colombiano.

3. RESPONSABLES Y RESPONSABILIDADES

En el IDIGER, la atención de peticiones ciudadanas es realizada por todos los funcionarios y contratistas de la entidad que realizan labores dentro y fuera de la entidad conforme a sus competencias.

4. DEFINICIONES

Lenguas Nativas: Se entiende como todas aquellas en uso y habladas actualmente 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.

Lenguas criollas: Hace referencia a un lenguaje propio que se crea en una comunidad compuesta por personas de diferentes orígenes. En Colombia las lenguas criollas se encuentran en el Caribe. Lengua de señas colombiana: La lengua de señas colombiana es la lengua utilizada por la comunidad sorda de Colombia.

Lenguas indígenas: Son los diferentes idiomas hablados por los indígenas de todo el mundo. "En Colombia hay 65 lenguas indígenas vivas: 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, Nasa-Yuwe, Nonuya, Nukak, Ocaina, Piapoco, Piaroa, Piratapuyo, Pisamira, Puinave, Sáliba, Sikuani, Siona, Siriano, Taiwano, Tanimuca, Tariano, Tatuyo, Tikuna, Tinigua, Tucano, Tucuná, Tuyuca, Uifoto, Uwa, Wanano, Wayunaiki, Wounaan, Yagua, Yanuro, Yuhup, Yukpa, Yuruti".

Lengua nativa: De acuerdo con lo establecido en el artículo 1 de la ley 1381 de 2010 "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". Lenguas romanes o gitana: Es la lengua de los gitanos o Rom, es una lengua catalogada en la subfamilia indoaria, perteneciente a la familia indoeuropea. En Colombia se reconocen dos lenguas gitanas: el romanés y la lengua rumeniaste.

PQRSDF: Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación.

Atención: Es la comunicación de doble vía, de manera cordial y respetuosa; de los servidores públicos y colaboradores del IDIGER con las personas naturales o jurídicas que acuden a la Entidad a través de los canales físicos o virtuales, no solo para ejercer su derecho fundamental de petición, para ser escuchados, obtener orientación, acceder al portafolio de servicios institucionales o adelantar trámites.

Ciudadano-a Es la persona que, debido a su carácter público y condición natural o civil como vecina, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos para todas las personas, bajo el principio formal de igualdad.

Comunicación: Es el proceso mediante el cual el emisor y el receptor establecen una conexión en un momento y espacio determinados para transmitir, intercambiar o compartir ideas, información o significados que son comprensibles para ambos.

Colaborador: Para fines de este manual el término colaborador corresponde al grupo conformado por los servidores públicos y contratistas de la Entidad.

Competencia: Son los conocimientos, habilidades y actitudes personales necesarias, la información, capacitación, la formación necesaria para la realización del servicio.

Lenguaje Claro: Es la forma de expresión precisa, comprensible y útil de las comunicaciones del Estado, para que los ciudadanos, independientemente de su condición socioeconómica o nivel educativo, ejerzan sus derechos y cumplan sus deberes.

Servicio a la ciudadanía: Es el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites y otros procedimientos administrativos en cabeza del Estado; con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y garantizar el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

Traducir. Expresar en una lengua lo que está escrito o se ha expresado antes en otra.

Traductor. Persona que realiza la acción de transferir un mensaje de una lengua fuente a otra lengua convirtiendo el mensaje en un texto equivalente comunicando el sentido real de lo que se pretende comunicar ya de manera oral o de manera escrita.

5. DESARROLLO

5.1. Normatividad

Tabla No. 1. Normatividad asociada “Constitución Política de Colombia”

Constitución Política de Colombia	
Artículo 2°	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	(Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial
Artículo 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 2. Normatividad asociada “Leyes”

Leyes	
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.
Ley 1474 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 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 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.”
Decreto 1083 de 2015	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
Ley 1755 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

Fuente: elaboración propia

Tabla No. 3. Otras normatividades asociadas

Otras normatividades	
Decreto 1166 de 2016	“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 del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

**Sentencia
C-951 de
2011**

Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal en relación con los elementos estructurales del derecho de petición.

En dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

Fuente: elaboración propia

5.2. Aspectos relevantes para dar respuesta a una petición en lengua nativa.

De acuerdo con el artículo 2.2.3.12.9 del Decreto 1166 de 2016, las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto.

Si el IDIGER no cuenta con intérprete en la planta de personal para traducir directamente la petición, se habilitarán mecanismos en la oficina responsable de su recepción para garantizar la presentación, constancia y radicación de dichas peticiones. En particular se tendrán en cuenta las siguientes consideraciones:

1. Identificación de la lengua o dialecto:

Al inicio de la atención, el grupo de atención a la ciudadanía del IDIGER verificará si la persona se comunica en español y, en caso contrario, indagará sobre su lengua o dialecto para asegurar una atención inclusiva.

2. Expresión de la petición:

Si la persona no puede comunicarse en castellano, se pedirá que exprese su petición por escrito, con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.

3. Documentos complementarios:

En caso de ser necesario se solicitarán documentos adicionales por escrito o mediante señas documentos complementarios que permitan complementar o comprender la solicitud o trámite requerido.

4. Constancia:

Para traducir directamente la petición, el colaborador o colaboradora que reciba la petición dejará constancia de ese hecho, preferiblemente en video para su posterior traducción y respuesta.

5. Identificación de la región:

Si es factible se procederá a identificar la región de la que proviene el peticionario para determinar el pueblo o grupo étnico al que pertenece la persona.

6. Registro de la solicitud:

Se registrará la solicitud en el formulario virtual de PQRSD del IDIGER, especificando que es una petición en lengua nativa, y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y se entregará un número de radicado al solicitante.

- 7. Remisión al Ministerio:** El grupo de atención a la ciudadanía remitirá al grupo de poblaciones del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores.

8. Gestiones administrativas y contractuales:

De ser necesario se realizarán las gestiones necesarias para contar con un traductor o intérprete, solicitando cooperación interinstitucional si es necesario. Entre ellas verificar la disponibilidad presupuestal, documentación que se requiere para adelantar el proceso de contratación de servicios profesionales y/o apoyo a la gestión.

9. Contacto con el intérprete:

Se proporcionará al intérprete la mayor información posible y se solicitará **una cotización** del servicio de traducción de la petición y de la respuesta que se deba entregar al peticionario.

10. Selección del traductor:

De acuerdo con los **lineamientos establecidos** por la Oficina Jurídica para la selección del traductor se tendrá en cuenta el procedimiento establecido para los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo a la gestión según corresponda.

11. Contratación del traductor:

El grupo de atención a la ciudadanía solicitará a la Subdirección Corporativa y a la Oficina Jurídica la contratación del traductor, seleccionándolo de la lista proporcionada por el Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes.

12. Elaboración de Contratación del traductor:

Una vez se reciba la documentación requerida, el grupo de la Oficina Jurídica adelantará el proceso de la contratación de acuerdo con el procedimiento establecido por la entidad para los contratos de prestación de servicios profesionales o de apoyo.

13. Entrega de la petición al traductor:

Una vez surtido el proceso de contratación y registrado debidamente en SECOP II, el mismo día se le hará entrega al traductor la petición para que inicie la traducción de esta.

14. Traducción de la petición:

El traductor remitirá en un plazo máximo de dos días hábiles, mediante correo electrónico la traducción de la petición al grupo de atención a la ciudadanía y a la persona que tiene asignada la solicitud por el sistema de correspondencia y con copia al líder de proceso y al jefe de oficina o subdirector de esta, para que inicie la elaboración de la respuesta de fondo.

15. Elaboración de la respuesta:

La dependencia entregará en un máximo de dos días hábiles la respuesta de fondo mediante correo electrónico al traductor con copia al grupo de atención a la ciudadanía para dar inicio con la traducción de la respuesta a la petición ciudadana.

16. Traducción de la respuesta:

El traductor remitirá en un plazo máximo de dos días hábiles, mediante correo electrónico la traducción de la respuesta de fondo a la petición al grupo de atención a la ciudadanía, a la persona que tiene asignada la solicitud por el sistema de correspondencia y con copia al líder de proceso y al jefe de oficina o subdirector de esta, para que inicie la elaboración de la respuesta de fondo.

17. Notificación:

Una vez recibida la respuesta la dependencia realizará el procedimiento establecido por la norma.

18. Dirección de notificación

En caso de no contarse con dirección física o electrónica de envío se procederá con lo establecido en la Ley 1437 de 2011, artículo 69.