



# GOBERNACIÓN DE BOLÍVAR

## PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA GRUPOS ÉTNICOS DEL DEPARTAMENTO DE BOLÍVAR

### 1. INTRODUCCIÓN

En el marco de los principios de igualdad, inclusión, diversidad cultural, participación y servicio efectivo a la ciudadanía, la Gobernación de Bolívar adopta el presente procedimiento con el fin de garantizar una atención integral, respetuosa y diferencial a los grupos étnicos presentes en el territorio departamental.

El ciudadano constituye el eje fundamental de la gestión pública, por lo cual corresponde a la administración departamental asegurar condiciones reales de acceso a la información, a los servicios, a los trámites y al ejercicio del derecho fundamental de petición, sin discriminación alguna por razones étnicas, culturales o lingüísticas. En ese propósito, este procedimiento desarrolla lineamientos para la recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás requerimientos formulados por ciudadanos pertenecientes a grupos étnicos, incluyendo aquellos presentados en lengua nativa o lengua criolla.

Para el caso del departamento de Bolívar, el enfoque territorial diferencial reconoce de manera expresa la presencia histórica, cultural y lingüística del Pueblo Palenquero de San Basilio de Palenque, cuya lengua propia, la lengua palenquera, constituye una lengua criolla reconocida en Colombia y debe ser considerada dentro de las rutas de atención institucional cuando así se requiera.

### 2. OBJETO

Establecer el procedimiento para la atención a la ciudadanía perteneciente a grupos étnicos en la Gobernación de Bolívar, garantizando mecanismos de comunicación accesibles e incluyentes que permitan la recepción, radicación, traducción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y demás solicitudes formuladas en castellano, lengua palenquera o cualquier otra lengua nativa o dialecto oficial reconocido en Colombia.

### 3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Fortalecer la cultura de servicio y atención diferencial de los servidores públicos y contratistas de la Gobernación de Bolívar frente a los grupos étnicos presentes en el departamento.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



- Garantizar el acceso efectivo de los grupos étnicos a los canales de atención institucional de la Gobernación de Bolívar.
- Implementar mecanismos para la recepción y trámite de solicitudes presentadas en lengua palenquera y, cuando corresponda, en otras lenguas nativas o dialectos oficiales.
- Promover una atención al ciudadano con enfoque étnico, diferencial, territorial e intercultural.
- Asegurar que las respuestas emitidas por la entidad sean comprensibles, oportunas y culturalmente pertinentes para el ciudadano petionario.

## 4. ALCANCE

El presente procedimiento aplica a todos los servidores públicos, trabajadores oficiales, personal de apoyo y contratistas de la Gobernación de Bolívar que intervengan en procesos de atención al ciudadano, gestión documental, recepción de PQRSDf, orientación al usuario y elaboración de respuestas institucionales. Su aplicación es obligatoria en todos los canales de atención de la entidad, incluidos los presenciales, escritos, telefónicos, virtuales y cualquier otro medio habilitado por la administración departamental para la interacción con la ciudadanía.

## 5. CARACTERIZACIÓN TERRITORIAL INCORPORADA A PARTIR DEL ARCHIVO KMZ

El análisis del territorio permitió identificar 30 registros georreferenciados de presencia étnica en el departamento. La herramienta geobolivar cuenta con una capa compuesta por puntos de localización y funciona como una herramienta de apoyo para focalizar la atención diferencial, orientar acciones de divulgación institucional y reconocer nodos territoriales de interlocución comunitaria.

De los 30 registros analizados, 15 corresponden a cabildos indígenas, 14 a consejos comunitarios o comunidades negras y 1 registro adicional aparece como referencia étnico-territorial sin clasificación explícita en su denominación. La distribución espacial evidencia presencia en zonas del norte, centro, Mojana y sur del departamento, lo que confirma la necesidad de que la Gobernación de Bolívar adopte una ruta transversal y descentralizada de atención a grupos étnicos.

Entre los puntos identificados se destacan cabildos indígenas en Gambote, El Carmen de Bolívar, Cicuco, Córdoba, Magangué, Zambrano, Villanueva, Pinillos, Tiquisio y Santa Rosa de Lima, así como consejos comunitarios y comunidades negras en Altos del Rosario, Gambote, Sincerín, Rocha, Puerto Badel, María La Baja, San Basilio de Palenque, Santa Rosa del Sur, San Juan Nepomuceno y Guamo. Esta información muestra que la atención diferencial no debe concentrarse en un solo municipio ni limitarse a una única identidad étnica.

En particular, el archivo incorpora el registro del “CC MAKANKAMANA DE LA COMUNIDAD NEGRA DE SAN BASILIO DE PALENQUE”, lo cual refuerza la obligación institucional de prever



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)

mecanismos específicos para la atención a población palenquera y para la recepción y gestión de solicitudes formuladas en lengua palenquera.

### Resumen de la capa cartográfica analizada

Tipo de registro	Cantidad	Observación funcional para el procedimiento
Cabildos indígenas	15	Exigen enfoque intercultural, identificación de autoridades propias y activación de apoyo lingüístico si la interacción se realiza en lengua nativa.
Consejos comunitarios / comunidades negras	14	Requieren articulación territorial, reconocimiento organizativo y estrategias de comunicación pertinentes para población afro y palenquera.
Registro étnico-territorial adicional	1	Debe verificarse su caracterización al momento de la atención, sin restringir el acceso por ausencia de nomenclatura estandarizada.

## 6. POBLACIÓN OBJETO

El presente procedimiento se dirige a la atención de ciudadanos pertenecientes a comunidades negras, afrocolombianas y palenqueras; pueblos indígenas; pueblo Rrom o gitano, cuando corresponda; y cualquier ciudadano que presente una solicitud ante la Gobernación de Bolívar en lengua nativa, dialecto oficial o lengua criolla reconocida en Colombia. En el contexto territorial del departamento, el procedimiento reconoce de manera expresa la atención diferencial a la comunidad palenquera de San Basilio de Palenque y la necesidad de prever mecanismos de atención cuando la interacción con la entidad se realice en lengua palenquera.

## 7. MARCO NORMATIVO

- Artículos 2, 7, 13, 20 y 23 de la Constitución Política de Colombia.
- Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011.
- Ley 1712 de 2014.



- Ley 1755 de 2015.
- Ley 1381 de 2010, de protección de las lenguas nativas.
- Decreto 1166 de 2016, sobre presentación, tratamiento y radicación de peticiones verbales en lengua nativa o dialecto oficial.

## 8. DEFINICIONES BÁSICAS

**Grupos étnicos.** Colectividades que comparten rasgos culturales, históricos, lingüísticos, identitarios o territoriales propios, reconocidos por el ordenamiento jurídico colombiano.

**Lengua nativa.** Lengua propia de una comunidad o pueblo, reconocida como parte de su patrimonio cultural inmaterial.

**Lengua palenquera.** Lengua criolla hablada por la comunidad de San Basilio de Palenque, en el departamento de Bolívar.

**Atención diferencial.** Conjunto de medidas, ajustes y acciones institucionales orientadas a garantizar que el acceso a los servicios y canales de atención se produzca en condiciones de igualdad real, teniendo en cuenta particularidades culturales, lingüísticas y sociales de la población.

**Soporte cartográfico de focalización.** Información georreferenciada empleada por la entidad para orientar acciones de divulgación, atención y articulación territorial, sin que ello implique por sí mismo delimitación jurídica del territorio étnico.

## 9. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Dignidad humana
- Igualdad y no discriminación
- Diversidad étnica y cultural
- Enfoque diferencial
- Accesibilidad
- Buena fe
- Oportunidad
- Transparencia
- Participación
- Respeto por la identidad lingüística y cultural
- Interculturalidad
- Servicio efectivo a la ciudadanía

## 10. LINEAMIENTOS GENERALES DE ATENCIÓN



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



1. Ninguna solicitud podrá ser rechazada por razón del idioma, la pertenencia étnica o la dificultad de comunicación del ciudadano.
2. Los servidores públicos deberán brindar un trato respetuoso, digno, cordial y libre de estereotipos o expresiones discriminatorias.
3. Cuando se identifique que el ciudadano se comunica en lengua palenquera o en otra lengua nativa, la entidad deberá activar el mecanismo institucional de apoyo para garantizar la comprensión de la solicitud y su adecuada respuesta.
4. La información cartográfica disponible podrá ser usada como criterio de focalización, convocatoria o verificación territorial de contexto, pero no como requisito para admitir la petición.
5. En todo momento se procurará que el ciudadano comprenda el estado de su solicitud, el trámite surtido y la forma en que recibirá la respuesta.

## 11. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A SOLICITUDES PRESENTADAS POR GRUPOS ÉTNICOS O EN LENGUA NATIVA

### 11.1. Recepción de la solicitud

Cuando una persona perteneciente a un grupo étnico acuda a la Gobernación de Bolívar y formule una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia, felicitación o cualquier otra solicitud, el servidor público que la atienda deberá recibirla sin condicionamientos relacionados con el idioma o forma de expresión. Si la persona no puede comunicarse adecuadamente en castellano, se le permitirá presentar su solicitud de manera escrita en su lengua propia, de manera verbal o mediante grabación de audio o video, cuando ello facilite la comprensión del requerimiento.

### 11.2. Identificación del enfoque diferencial requerido

El servidor público, con trato respetuoso y sin incurrir en prácticas discriminatorias, identificará si el ciudadano pertenece a una comunidad étnica o si su solicitud ha sido presentada en lengua palenquera o en otra lengua nativa, únicamente para efectos de activar la ruta de atención diferencial. Cuando la solicitud provenga de alguno de los nodos territoriales identificados en la capa cartográfica analizada, esta información podrá registrarse como apoyo para la focalización del trámite y el seguimiento de atención territorial.

### 11.3. Radicación



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



La solicitud deberá radicarse en el sistema de gestión documental o en el mecanismo institucional dispuesto por la Gobernación de Bolívar, dejando constancia de fecha y hora de recepción, canal de ingreso, tipo de solicitud, idioma o lengua en que fue presentada y dependencia competente para su trámite.

#### 11.4. Gestión de apoyo para traducción o interpretación

Una vez radicada la solicitud, la dependencia competente deberá gestionar el apoyo técnico o institucional requerido para la traducción o interpretación de la petición. Para ello podrá acudir a las instancias públicas, institucionales o comunitarias competentes, según la naturaleza de la lengua y la disponibilidad del servicio.

#### 11.5. Trámite de fondo y respuesta

La dependencia competente analizará el contenido de la solicitud, elaborará la respuesta de fondo conforme a la normatividad vigente y, cuando resulte necesario para garantizar comprensión efectiva, coordinará la traducción de la respuesta a la lengua de origen del peticionario.

#### 11.6. Comunicación y cierre

La respuesta será comunicada por el canal más adecuado para el ciudadano, procurando accesibilidad, comprensión, oportunidad y trazabilidad del trámite.

## 12. DISPOSICIONES ESPECIALES PARA LA ATENCIÓN DE CIUDADANOS PALENQUEROS

- Reconocimiento expreso de la lengua palenquera como lengua válida para la presentación de solicitudes ante la entidad.
- Trato institucional respetuoso de la identidad cultural, histórica y lingüística del Pueblo Palenquero.
- Activación prioritaria de mecanismos de apoyo lingüístico cuando el ciudadano manifieste que desea presentar su solicitud en lengua palenquera o cuando se evidencie barrera de comunicación en castellano.
- Implementación progresiva de estrategias pedagógicas, formatos orientadores o piezas informativas que faciliten la atención de ciudadanos palenqueros en los canales institucionales.



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)



- Articulación, cuando sea pertinente, con actores comunitarios o institucionales de San Basilio de Palenque para facilitar la comprensión intercultural de la atención prestada.

## 13. RESPONSABILIDADES

**Dependencia de atención al ciudadano.** Recibir con respeto y sin discriminación las solicitudes; activar la ruta de atención diferencial cuando corresponda; orientar al ciudadano sobre el trámite; garantizar la correcta radicación y remisión.

**Dependencia competente para resolver.** Gestionar el apoyo técnico de traducción o interpretación; elaborar la respuesta de fondo dentro de los términos legales; coordinar la traducción de la respuesta cuando sea necesaria.

**Oficina o dependencia de gestión documental.** Asegurar la trazabilidad de la solicitud; custodiar adecuadamente soportes escritos, sonoros o audiovisuales; garantizar la integridad documental del trámite.

**Dependencia encargada de planeación, TIC o información territorial.** Mantener actualizada la base cartográfica de apoyo, coordinar su uso institucional y promover que la georreferenciación se emplee como insumo de focalización y no como barrera de acceso.

**Todos los servidores públicos y contratistas.** Aplicar el enfoque diferencial e intercultural en la atención; abstenerse de toda conducta discriminatoria; facilitar el acceso efectivo del ciudadano a la administración.

## 14. SEGUIMIENTO, ACTUALIZACIÓN Y USO DEL SOPORTE CARTOGRÁFICO

6. La Gobernación de Bolívar promoverá acciones periódicas de actualización del inventario cartográfico de puntos de presencia étnica, en coordinación con las dependencias competentes y, cuando sea pertinente, con las autoridades y organizaciones comunitarias.
7. La capa georreferenciada deberá emplearse para mejorar la divulgación, la itinerancia institucional, la focalización de jornadas de atención y el seguimiento territorial de la participación ciudadana.
8. Toda actualización o ampliación de la base deberá dejar constancia de la fecha, fuente de información y tipo de validación realizada.
9. La ausencia de una comunidad o autoridad en la base cartográfica no impedirá su atención por parte de la entidad; en esos casos deberá activarse el procedimiento y, adicionalmente, valorarse la inclusión posterior del registro en la base de apoyo.

## 15. VIGENCIA Y DIVULGACIÓN



Vía Cartagena - Turbaco, km 3, Sector Bajo Miranda, El Cortijo  
Teléfono: 57-5-6517444

e-mail: [contactenos@bolivar.gov.co](mailto:contactenos@bolivar.gov.co) • [www.bolivar.gov.co](http://www.bolivar.gov.co)

El presente procedimiento entrará en vigencia a partir de su adopción formal por parte de la Gobernación de Bolívar y deberá ser divulgado a través de los canales internos y externos de la entidad, para conocimiento de servidores públicos, contratistas y ciudadanía en general.

## ANEXO. REFERENCIAS TERRITORIALES DESTACADAS IDENTIFICADAS EN EL KMZ

A continuación se relacionan, a título ilustrativo, algunos de los registros más representativos identificados en el archivo cartográfico, útiles para orientar acciones de atención, articulación o divulgación en territorio. La tabla no agota la totalidad de sujetos colectivos existentes en el departamento ni reemplaza verificaciones institucionales posteriores.

Registro georreferenciado	Tipo	Observación territorial
Cabildo Gambote	Cabildo indígena	Referencia en zona norte; útil para articulación con población indígena en el corredor Arjona-Gambote.
Cabildo Cunaypa	Cabildo indígena	Registro asociado a El Carmen de Bolívar; evidencia necesidad de enfoque étnico en los Montes de María.
Cabildo Tacamura, Tacamocho	Cabildo indígena	Referencia relevante para el municipio de Córdoba y su entorno rural.
CC Alejandro Durán Díaz	Consejo comunitario / comunidad negra	Ubicado en Altos del Rosario; apoya focalización en zona media del departamento.
CC FLAMENCO - MARIA LA BAJA	Consejo comunitario / comunidad negra	Da cuenta de presencia organizativa afro en María La Baja.
CC MAKANKAMANA DE LA COMUNIDAD NEGRA DE SAN BASILIO DE PALENQUE	Consejo comunitario / comunidad negra	Registro estratégico para la adopción de medidas específicas dirigidas a población palenquera y atención en lengua palenquera.
CC DE CORRALITO, SAN JUAN NEPOMUCENO	Consejo comunitario / comunidad negra	Muestra presencia afrocomunitaria en los Montes de María.
CC AFROCOLOMBIANO AGROMINERO AMBIENTAL DE SAN JUAN DE RIO GRANDE-SANTA ROSA SUR	Consejo comunitario / comunidad negra	Evidencia presencia afro en el sur del departamento y necesidad de cobertura institucional amplia.