



La educación  
es de todos

Mineducación

● ● ● ● ● ● ● ●

# Protocolo de atención PQRSD en **lenguas nativas**

● ● ● ● ● ● ● ●



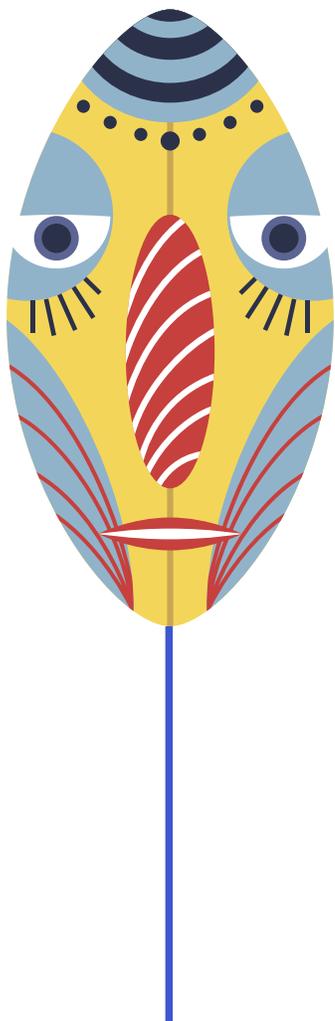
# Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial

## de los Grupos Étnicos Colombianos

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. "





El Ministerio de Educación Nacional establece los siguientes lineamientos para recibir las PQRSD en lenguas nativas y atención de los Grupos Étnicos:



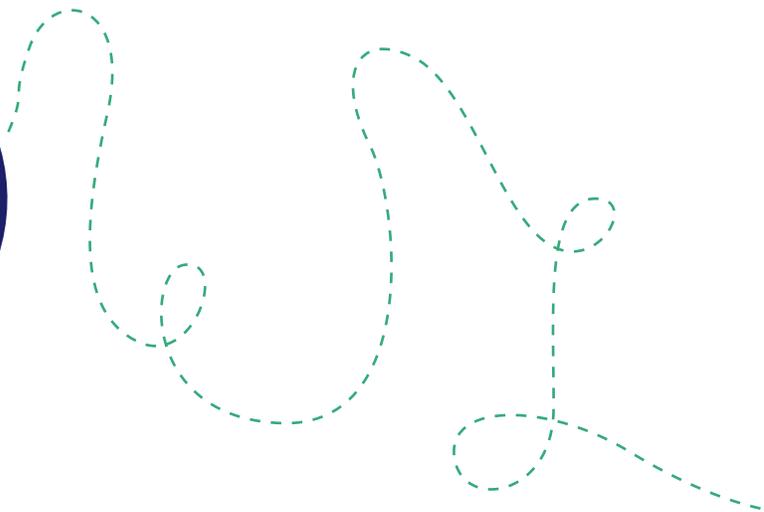
**(1)**

Aplique el protocolo general de atención presencial.



**(2)**

Identifique si la persona puede comunicarse en español.



**(3)**

Si la alternativa anterior no es posible, debe pedirle a la persona que explique con señas o dibujos que permitan entender la solicitud.



**(4)**

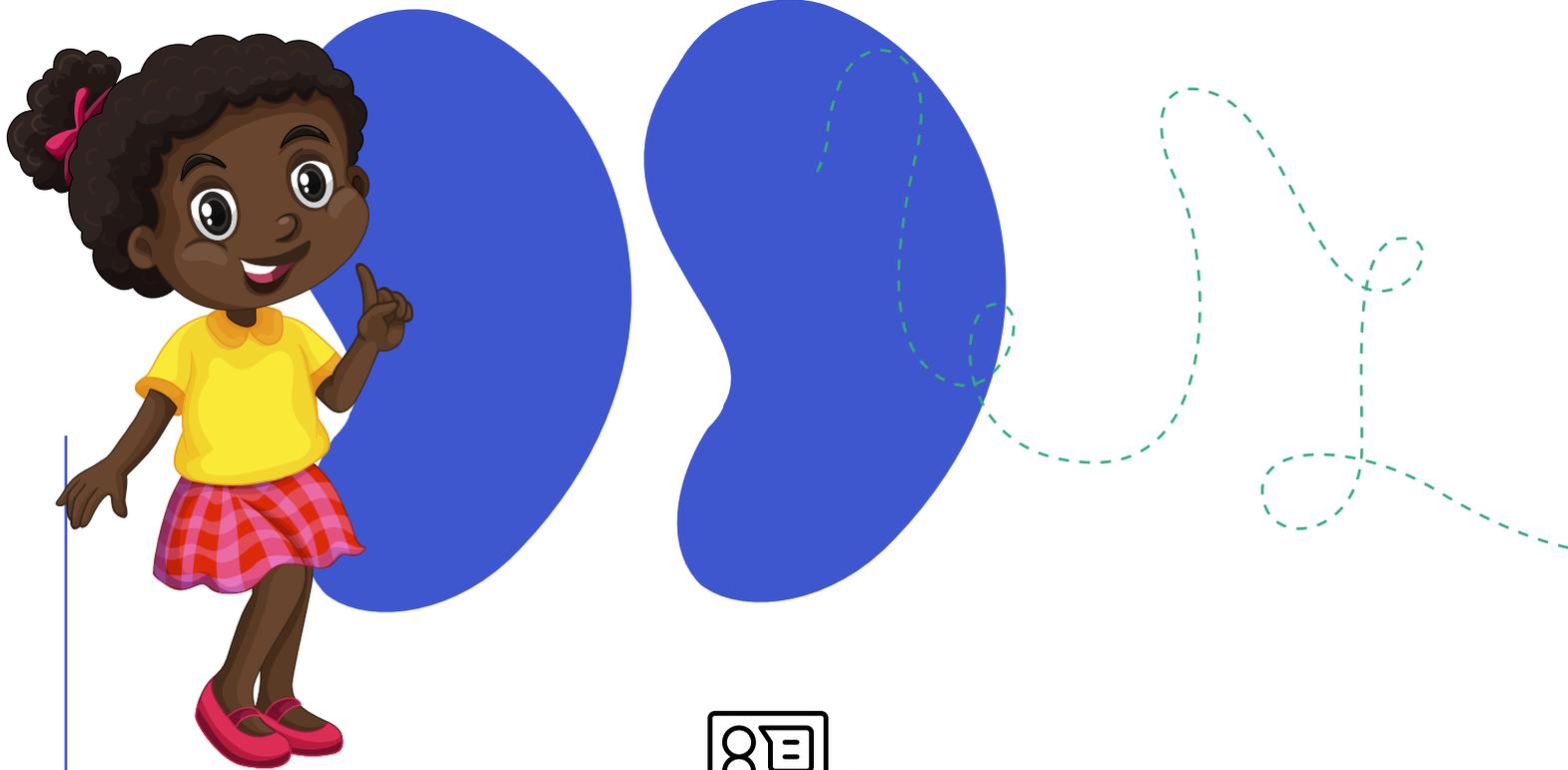
Solicite los documentos por medio de señas, de modo que al revisarlos pueda comprender cuál es la solicitud o tramite que requiere.



- (5)** En caso de que las alternativas anteriores no le permitan entender y/o gestionar la solicitud de la persona, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa a través de los equipos dispuestos en las ventanillas de atención personalizada de la Unidad de Atención al Ciudadano. Si el peticionario se comunica a través del centro de contacto la grabación de la llamada será el registro de la solicitud del ciudadano.



- (6)** Capturado el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD del Ministerio especificando que es una Consulta en lengua nativa y que el contenido de la solicitud surtirá proceso de interpretación y traducción; y finalmente entregue por escrito el número de radicado a la persona solicitante.



**(7)** Posteriormente realice las gestiones administrativas necesarias, para procurar contar con el apoyo y/o cotización de un traductor y/o intérprete de la respectiva lengua nativa, ante la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura. Al momento de contactar al intérprete, debe facilitarle la mayor información recopilada en el momento de la atención.



**(8)** Una vez recibida la traducción del documento se remitirá a la Oficina de Atención al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición (Primer y/o Segundo Nivel de Atención).



**(9)** La Unidad de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genera la respectiva respuesta.



**(10)**

Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.



**(11)**

Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano.



**(12)**

En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.



Las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es responsabilidad proteger la diversidad lingüística de nuestro territorio.



La educación  
es de todos

Mineducación

Calle 43 No. 57 - 14  
Centro Administrativo Nacional, CAN, Bogotá  
Línea gratuita fuera de Bogotá: 01- 8000 - 910122  
Línea Bogotá +57 (1) 3078079  
Conmutador: +57 (1) 2222800



[mineducacion](https://www.youtube.com/mineducacion)



[@mineducacion](https://twitter.com/mineducacion)



[@mineducacioncol](https://www.instagram.com/mineducacioncol)



[@mineducacion](https://www.facebook.com/mineducacion)



[mineducacion  
de educación  
nacional](https://www.linkedin.com/company/mineducacion)