



**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS**

Código: SC-PT-02
Versión: 01
Rige a partir de su
publicación en el SIG

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL

PROTOCOLO ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS

SUBDIRECCIÓN DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

BOGOTÁ D.C. JUNIO DE 2026

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	3
2. OBJETIVO GENERAL	3
2.1. Objetivos específicos	3
3. ALCANCE	3
4. MARCO NORMATIVO	4
5. DEFINICIONES	4
6. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA	7
7. CANALES DE RECEPCIÓN	8
8. ROLES Y RESPONSABILIDADES	9
9. PASOS PARA ATENDER PQRSDF EN IDIOMAS EXTRANJEROS ..	10
9.1. Recepción de la solicitud	10
9.2. Radicación	10
9.3. Traducción y asignación	10
9.4. Respuesta y traducción por parte de la dependencia con competencia para la respuesta	11
9.5. Remisión o Notificación de la Respuesta	11

1. INTRODUCCIÓN

El Ministerio de Educación Nacional (MEN), en cumplimiento del derecho fundamental de petición, los principios de igualdad, acceso efectivo a la administración pública, debido proceso administrativo y servicio a la ciudadanía, adopta el presente Protocolo para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas en idiomas extranjeros.

Este protocolo tiene como finalidad establecer lineamientos claros, estandarizados y articulados que permitan atender de manera oportuna, comprensible y de calidad las solicitudes formuladas por la ciudadanía en idiomas distintos al español, contribuyendo a la eliminación de barreras de comunicación y al fortalecimiento de la confianza ciudadana en la gestión pública.

Su implementación se enmarca en la normatividad vigente, los lineamientos de lenguaje claro del Estado colombiano, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el enfoque diferencial y de accesibilidad, priorizando una atención respetuosa, eficaz y centrada en la ciudadanía.

2. OBJETIVO GENERAL

Garantizar la atención oportuna, efectiva y comprensible de las PQRSDF presentadas en idiomas extranjeros, mediante el uso de herramientas de traducción y mecanismos institucionales que faciliten la comunicación entre el MEN y la ciudadanía.

2.1. Objetivos específicos

- Facilitar la recepción, identificación y comprensión de solicitudes en idioma extranjero.
- Implementar mecanismos de traducción para la comprensión de las solicitudes.
- Garantizar respuestas de fondo dentro de los términos legales.
- Fortalecer la accesibilidad en la atención a la ciudadanía.

3. ALCANCE

El presente protocolo aplica para la atención de PQRSDF presentadas en idiomas extranjeros a través de los canales oficiales del MEN.

Su implementación se realiza en articulación con el Procedimiento de Gestión PQRSDF (SC-PR-02) el cual se encuentra publicado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Entidad, o el que lo modifique o sustituya, garantizando su aplicación en todas las etapas del proceso.

Está dirigido a:

- La Subdirección de Relaciónamiento con la Ciudadanía.
- Dependencias responsables del trámite y respuesta de las PQRSDF.
- Servidores y servidoras públicas que interactúan con la ciudadanía y que gestionan las respuestas de las PQRSDF.

Nota: Las traducciones a otros idiomas tienen un carácter instrumental e informativo y no constituyen una obligación legal de emitir respuestas oficiales en idioma diferente al español, conforme a la normatividad vigente.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia (Artículos 10, 13, 23 y 209).
- Ley 1712 de 2014 – Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
- Decreto 1166 de 2016 – Peticiones verbales.
- Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Resolución del MEN N° 009954 del 13 de abril de 2026 – Reglamento Interno para el Trámite de PQRSDF.

5. DEFINICIONES

- **Agente Bilingüe:** servidor(a) o colaborador(a) responsable de gestionar la traducción de comunicaciones recibidas en un idioma diferente al español, con el fin de facilitar su comprensión, trámite y asignación a la dependencia competente para la emisión de la respuesta correspondiente.
- **Denuncia:** comunicación en la cual se pone en conocimiento ante una autoridad competente la posible ocurrencia de hechos constitutivos de investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional.
- **Derecho de petición de documentos y de información:** tiene como objeto indagar sobre un hecho, acto o actuación administrativa que corresponda a la naturaleza y finalidad del Ministerio de Educación Nacional, así como a la solicitud de expedición de copias, o desglose de documentos, que reposen en sus archivos.

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS**

Código: SC-PT-02
Versión: 01
Rige a partir de su
publicación en el SIG

- **Derecho de petición de formulación de consultas:** corresponde a la facultad que tiene toda persona para solicitar que se dé respuesta a una consulta en relación con las materias a cargo del Ministerio de Educación Nacional, para que se emita el concepto correspondiente, sin carácter vinculante.
- **Derecho de petición de interés general:** aquella que se formula por motivos de conveniencia o interés colectivo, sin que el asunto objeto de la petición no afecta de manera individual y directa al solicitante.
- **Derecho de petición de interés particular:** solicitud que afecta o interesa de manera directa al peticionario, que implica el inicio de una actuación administrativa sujeta a un procedimiento especial, para lo cual se informará al interesado el trámite aplicable y el término determinado en la ley.
- **Felicitación:** expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados por el Ministerio de Educación Nacional. Se atenderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la radicación.
- **Peticiones escritas:** solicitudes formuladas por personas naturales o jurídicas por motivos de interés general o particular mediante documento escrito, radicado en las sedes autorizadas por la entidad o remitido por correo institucional o servicios de mensajería.
- **Peticiones por medios electrónicos:** solicitudes presentadas a través de los canales oficiales de la entidad: la página Web del Ministerio de Educación Nacional (www.mineducacion.gov.co), en la sección de Atención y Servicios a la Ciudadanía, opción Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones. Por este canal, el ciudadano podrá formular su derecho de petición y hacer seguimiento al estado del trámite respectivo durante las veinticuatro (24) horas del día.
- **PQRSDF:** Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia y Felicitación.
- **Peticiones telefónicas:** aquellas formuladas a través del operador del centro de contacto dispuesto por el Ministerio de Educación Nacional, las cuales serán registradas en el sistema institucional de gestión documental.
- **Peticiones verbales presenciales:** solicitudes que se presentan personalmente en el Ministerio de Educación Nacional, a través de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía, las cuales deberán dejarse por escrito en el Sistema de Gestión de Documento Electrónico y Archivo -SGDEA, previa lectura y aceptación del peticionario, cuando sea procedente.
- **Queja:** manifestación de inconformidad de una persona natural o jurídica con respecto al actuar o conducta de un servidor público del Ministerio de Educación

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS**

Código: SC-PT-02
Versión: 01
Rige a partir de su
publicación en el SIG

Nacional que pueda dar lugar a una investigación disciplinaria y/o fiscal, según corresponda. En este evento el MEN deberá emitir una respuesta en la que le indique al peticionario que su solicitud está sujeta a un trámite administrativo regulado por procedimientos y términos determinados en la ley.

- **Reclamo:** manifestación de inconformidad relacionadas con la prestación del servicio público a cargo del Ministerio de Educación Nacional o el incumplimiento de sus deberes funcionales.
- **Solicitudes de entes de control:** requerimientos formulados por organismos de control, los que se deberán atender dentro del término que señale el requerimiento efectuado por el respectivo ente de control. De no indicarse término, la solicitud debe ser atendida dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
- **Solicitudes de otras autoridades públicas:** requerimiento realizado por entidades u organismos públicos, que se atenderán en los términos legales aplicables o, en su defecto, dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su radicación.
- **Solicitudes de periodistas:** requerimiento realizado en el ejercicio profesional de periodista en la cual se tramitará en los términos de respuesta del de derecho de petición o acceso a la información pública, según corresponda.
- **Solicitudes irrespetuosas:** Contiene lenguaje ofensivo, difamatorio, o agresivo. Informar a la persona peticionaria que su PQRSDF no será atendida debido a la falta de respeto en el lenguaje utilizado.
- **Solicitudes miembros del Congreso de la República:** requerimiento realizado en ejercicio del control político que le corresponde adelantar a los Senadores y Representantes, el cual debe atenderse en un tiempo máximo de cinco (5) días siguientes al radicado de la solicitud, de acuerdo con lo estipulado en el artículo 258 de la Ley 5 de 1992, salvo que se haya invocado en el texto el uso de derecho de petición.
- **Solicitudes prioritarias:** el Ministerio de Educación Nacional dará atención prioritaria a las peticiones relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental cuando sea necesario para evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio invocado. Cuando por razones de salud o de seguridad personal esté en peligro inminente la vida o la integridad del destinatario de la medida solicitada, la autoridad adoptará de inmediato las medidas de urgencia necesarias para conjurar dicho peligro, sin perjuicio del trámite que deba darse a la petición.

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS**

Código: SC-PT-02
Versión: 01
Rige a partir de su
publicación en el SIG

- **Solicitudes oscuras:** Es vaga, ambigua o carece de detalles suficientes para entender el motivo o la solicitud. Enviar una solicitud de aclaración a la persona peticionaria, detallando la información o documentación adicional necesaria para procesar la PQRSDF.
- **Solicitud reiterativa:** Repite una solicitud, queja o reclamo ya atendido previamente. Consultar el historial de la persona solicitante para verificar si la PQRSDF es una reiteración de una solicitud, queja o reclamo previamente resuelto.
- **Sugerencia:** recomendación o propuesta que formula un ciudadano para el mejoramiento de la gestión institucional o de los servicios prestados por el Ministerio de Educación Nacional, Se responderá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Traducción al idioma español:** proceso mediante el cual se convierte al español el contenido de una comunicación recibida en otro idioma, preservando el sentido, intención e información del texto original para garantizar su adecuada gestión y atención institucional.

6. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

- **Economía:** el procedimiento se adelantará utilizando los medios más idóneos para asegurar decisiones ágiles y oportunas, evitando exigencias formales innecesarias. Solo podrán requerirse documentos, autenticaciones o formalidades cuando la ley lo exija expresamente.
- **Celeridad:** el Ministerio de Educación Nacional, impulsará de oficios los procedimientos, suprimirá los trámites innecesarios, utilizará formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de estas lo haga posible y sin que ello exonere al MEN de la obligación de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El retardo injustificado en la actuación administrativa podrá dar lugar a las responsabilidades disciplinarias, a que haya lugar, de conformidad con el régimen disciplinario vigente.
- **Eficacia:** se tendrá en cuenta que las actuaciones deberán lograr su finalidad, dando prelación al derecho sustancial sobre las formalidades, saneando los vicios de procedimiento en los términos y condiciones previstos en la ley.
- **Imparcialidad e Igualdad:** el Ministerio de Educación Nacional actuará y garantizará a todas las personas un trato respetuoso, objetivo y sin discriminación; asegurando condiciones equitativas en el acceso a los servicios y en el respectivo trámite de las solicitudes.
- **Publicidad y transparencia:** el Ministerio de Educación Nacional dará a conocer sus decisiones mediante los mecanismos de las comunicaciones,

notificaciones o publicaciones que ordena la ley, garantizando el acceso a la información pública, salvo las excepciones constitucionales y legales.

- **Contradicción y debido proceso:** los interesados tendrán oportunidad de conocer, controvertir y aportar pruebas en las actuaciones que puedan afectar sus derechos o intereses legítimos, conforme a los medios legales.
- **Gratuidad:** el ejercicio del derecho de petición es gratuito, salvo en lo que corresponda al acceso a la información pública, caso en el cual el Ministerio de Educación Nacional únicamente podrá cobrar los costos directos relacionados con la reproducción de la información cuando se trate de solicitudes de acceso a documentos, de conformidad con la normatividad vigente.

7. CANALES DE RECEPCIÓN

a. Atención telefónica:

- Línea gratuita nacional: 01 - 8000 - 910122. Línea Bogotá +576013078079. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
- Contestador automático de lunes a viernes de 7:00 p.m. a 7:00 a.m. viernes de 7:00 p.m. a lunes 7:00 a.m.
- PBX: +576012222800: lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

b. Atención presencial:

Ventanillas para la recepción de correspondencia: A través de éstas, la ciudadanía puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas, en el horario de lunes a jueves de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m. en la calle 43 No.57-14 CAN, Bogotá D.C.

c. Sede electrónica:

El Ministerio de Educación Nacional cuenta con la Sede Electrónica para la presentación de PQRSDF por parte de la ciudadanía, ubicada en la página web www.mineducacion.gov.co en el menú de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" submenú "PQRSDF".

d. Chat de atención a la ciudadanía:

El chat de atención a la ciudadanía del Ministerio de Educación Nacional, está habilitado de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.

e. Sistema virtual de respuestas:

El Ministerio de Educación Nacional pone a disposición de la ciudadanía, grupos de interés y de valor el agente virtual que permitirá generar preguntas y recibir respuestas de manera inmediata.

f. Llamada virtual:

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para que la ciudadanía, grupos de interés y de valor realicen llamadas desde el computador facilitando la comunicación.

g. Devolución de llamadas:

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para devolver la llamada al número que la o el ciudadano informe facilitando la comunicación. Este canal únicamente aplica para devolución de llamadas en el territorio colombiano.

h. Asignación de citas virtuales:

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para asesorar y prestar soporte a las diferentes consultas de información para la atención del proceso de Legalizaciones de Educación Superior.

i. Video llamada virtual:

El Ministerio de Educación Nacional brinda esta herramienta para que la ciudadanía, grupos de interés y de valor realicen video llamadas desde el computador facilitando la comunicación, este canal, está habilitado de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

a. Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía:

- Recibir, identificar y radicar solicitudes en idioma extranjero.
- Realizar traducción preliminar para identificación del tema, con herramientas de traducción disponibles en la web (Ejemplo: Deepl.com, Traductor de Google, etc.).
- Asignar por competencia para la respuesta a la dependencia responsable, mediante el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).

b. Dependencias del MEN responsables por competencia de la respuesta:

- Analizar la solicitud con apoyo de herramientas de traducción disponibles en la web (Ejemplo: Deepl.com, Traductor de Google, etc.).
- Elaborar respuesta de fondo en idioma español.
- Solicitar apoyo interno en su dependencia si es necesario (servidores/as con dominio de idioma).

9. PASOS PARA ATENDER PQRSDF EN IDIOMAS EXTRANJEROS

9.1. Recepción de la solicitud

- Aplique el Procedimiento de Gestión PQRSDF (SC-PR-02), ubicado en el Sistema Integrado de Gestión (SIG) de la Entidad.
- Determine si es posible la comunicación en español cuando se da la atención por los canales donde se interactúa con una o un agente.
- Identifique la solicitud como PQRSDF en idioma extranjero.
- Si la recepción es verbal, solicite presentación por escrito o registre mediante grabación.

9.2. Radicación

- Registre la solicitud en el sistema de PQRSDF - Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA).
- Registra que se trata de una solicitud en idioma extranjero.
- Adjunte soportes (audio, documento, correo, etc.).
- Informe el número de radicado a la persona solicitante.
- Asigne el radicado de la PQRDF a el(la) Administrador(a) de Correspondencia de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía, quien debe trasladarlo a el(la) Agente Bilingüe para su traducción.

9.3. Traducción y asignación

- El(a) Agente Bilingüe gestiona la traducción al español, según el caso, con apoyo de herramientas de traducción disponibles en la web (por ejemplo, DeepL, Traductor de Google, entre otras).
- Analiza el contenido traducido y asigna a la dependencia competente para su trámite, de acuerdo con el eje temático.
- El(a) Agente Bilingüe remite a el(la) Administrador(a) de Correspondencia de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía la traducción de

la comunicación e informa la dependencia competente a la cual debe asignarse el radicado para la emisión de la respuesta.

- El(a) administrador(a) de correspondencia de la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía carga en formato PDF la traducción realizada en el en el radicado correspondiente del SGDEA.
- El(a) administrador(a) de correspondencia realiza la asignación a la dependencia por competencia.

9.4. Respuesta y traducción por parte de la dependencia con competencia para la respuesta

- Recibe el radicado con la traducción realizada por la Subdirección de Relacionamiento con la Ciudadanía.
- Verifica la calidad, fidelidad y coherencia de la traducción realizada.
- Cuando sea necesario, verifica si en la dependencia existe un(a) servidor(a) con competencias en el respectivo idioma extranjero, para brindar apoyo en la traducción.
- Elabora la respuesta en idioma español, en coherencia con el contenido de la solicitud recibida, como apoyo para la contestación en el formato del presente protocolo puede encontrar una "**FORMATO DE RESPUESTA: DERECHO DE PETICIÓN EN IDIOMA EXTRANJERO**"

9.5. Remisión o Notificación de la Respuesta

La dependencia con competencia remite la respuesta en idioma español a la persona solicitante a través del canal correspondiente, mediante el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo (SGDEA), conforme a lo establecido en el **Procedimiento para la Gestión PQRSDF, código SC-PR-02**.

- Nota 1: En caso de no contar con datos de contacto, gestionar las acciones necesarias para la ubicación del ciudadano o la ciudadana, dejando constancia de las gestiones realizadas.
- Nota 2: Cuando no sea posible la ubicación de la o del ciudadano, publicar la respuesta conforme a la normativa vigente, garantizando la protección de datos personales y sensibles, dejando los soportes correspondientes y siguiendo lo establecido en el **Procedimiento para la Gestión PQRSDF, código SC-PR-02**.

10. TIEMPOS DE RESPUESTA

- Los términos legales para la atención de las PQRSDF comienzan a contarse a partir de la fecha de radicación de la solicitud en el sistema institucional.

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS**

Código: SC-PT-02
Versión: 01
Rige a partir de su publicación en el SIG

Los plazos aplicables se determinan conforme al tipo de solicitud y a lo establecido en la normatividad vigente, en especial la Ley 1755 de 2015 y las disposiciones que la reglamentan.

- La gestión de traducción, cuando sea requerida, debe realizarse sin afectar ni suspender el cumplimiento de los términos legales de respuesta, garantizando la oportunidad y el debido trámite de la solicitud.

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Entrada en Vigencia	Naturaleza del cambio
01	El documento entra en vigencia a partir de su publicación en el SIG	El presente Protocolo de Atención de PQRSDF en Idiomas Extranjeros se establece como un instrumento de apoyo al Procedimiento para la Gestión de PQRSDF código SC-PR-02, con el propósito de definir las actividades aplicables y precisar los roles y responsabilidades, de acuerdo con las competencias asignadas a las dependencias y a los servidores(as) de la Entidad.

RUTA DE APROBACIÓN

Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	1. Ana Francisca Ussa Álvarez 2. Yeison Peña Lemus	Nombre	1. Jhon Henry Herrera Colmenares 2. Alejandra María Espinoza Ruiz 3. Jorge Armando Jaimes Rojas	Nombre	Diveith Diana Cristina Davila Gómez
Cargo	1. Profesional Especializada de la	Cargo	1. Profesional de la Subdirección	Cargo	Subdirectora Técnica de la Subdirección de

**PROTOCOLO
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
(PQRSDF) EN IDIOMAS EXTRANJEROS**

Código: SC-PT-02
Versión: 01
Rige a partir de su publicación en el SIG

Elaboró		Revisó		Aprobó	
	Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 2. Profesional de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía		de Relacionamento con la Ciudadanía 2. Profesional Especializada de la Subdirección de Relacionamento con la Ciudadanía 3. Profesional Especializado de la Subdirección de Desarrollo Organizacional		Relacionamento con la Ciudadanía