



CLUB MILLITAR

GUIA
ATENCIÓN A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS Y/O DIALECTOS
OFICIALES EN COLOMBIA

Código: GS-G06
Versión: 1
Fecha: 01/11/2022
Página 1 de 3

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para la atención ciudadana en el Club Militar para los ciudadanos que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en lenguas nativas y/o dialectos oficiales existentes en Colombia.

2. DEFINICIONES¹

Canal de atención: es un espacio, escenario o medio, a través del cual se presta un servicio a la ciudadanía, y por lo tanto debe brindar información, interacción e integración; debe tener un propósito y generar una impresión e imagen.

Ciudadano: persona que hace parte de una sociedad, conlleva a una serie de derechos y deberes que cada uno debe cumplir y hacer cumplir.

Derecho de petición: el derecho de petición está consagrado dentro de la constitución política como un derecho fundamental, que otorga la posibilidad cierta y efectiva de toda persona para solicitar y presentar peticiones respetuosas ante las autoridades públicas o privadas, para que se pronuncien sobre determinado aspecto de interés general o particular, aclaren, modifiquen, revoquen o adicione una decisión por ellas adoptada y suministren documentación o información, garantizando con ello, la efectividad de los mecanismos de participación democrática en cabeza del ciudadano y la protección de los derechos de información, participación política y libertad de expresión.

Dialecto: es una variedad de una lengua que se habla en un territorio específico, o sea, un habla regional.

Lengua nativa: se entiende por lenguas nativas las que actualmente son 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 el creole la lengua hablada por la comunidad raizal del archipiélago de san Andrés, providencia y santa catalina. Se reconocen como derechos lingüísticos, individuales y colectivos de los grupos étnicos con tradición lingüística propia, así como la promoción del uso y desarrollo de sus lenguas que se llamarán de aquí en adelante lenguas nativas." Ley 1381 de 2010, título i, principios y definiciones, artículo 1º. Naturaleza y objeto"

Traducción de lengua nativa: las traducciones hacen parte de las estrategias para el diálogo cultural con los grupos étnicos, estas son herramientas 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.

¹ Procedimiento Atención A Derechos De Petición (Pqrsd) En Lenguas Nativas O Dialectos Oficiales De Colombia-Congreso de la Republica de Colombia SG-G04-F02 V3.



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2022.11.11-163026-48e212-73864769
2022-11-11T16:35:05-05:00 - Pagina 1 de 5



CLUB MILLITAR

GUIA
ATENCIÓN A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS Y/O DIALECTOS
OFICIALES EN COLOMBIA

Código: GS-G06
Versión: 1
Fecha: 01/11/2022
Página 2 de 3

3. DESARROLLO²

Partiendo de los requerimientos legales, específicamente determinados en el Decreto 1166 de 2016 en el artículo 2.2.3.12.9 el cual señala que "Petición verbal 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. "

Para dar alcance al requerimiento anteriormente señalado, el Club Militar establece los siguientes lineamientos para recibir una PQRSD en Lenguas Nativas y atención a Grupos Étnicos, así:

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 trámite 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 la atención personalizada en el Área 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 PQRSD del Club Militar, 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 al Área de Atención al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición (Primer y/o Segundo Nivel de Atención).
9. El Área de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere la respectiva respuesta.
10. Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura- Dirección de Poblaciones para que se efectúe el trámite de traducción.
11. Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la dependencia competente de generar la respuesta.

² Protocolo de Atención PQRSD en Lenguas Nativas-Ministerio de Educación





CLUB MILLITAR

**GUIA
ATENCIÓN A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS Y/O DIALECTOS
OFICIALES EN COLOMBIA**

Código: GS-G06
Versión: 1
Fecha: 01/11/2022
Página 3 de 3



clubmilitar
Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 2022-11-11-163026-48e212-73864769
2022-11-11T16:35:05-05:00 - Pagina 3 de 5

12. 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. “Notificación por Aviso”

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

4. DOCUMENTOS Y FORMULARIOS ASOCIADOS

- GS-M03 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
- GS-P04 PROCEDIMIENTO TRATAMIENTO PQRSD
- GS-P04-F01 FORMULARIO RADICACION PETICION, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD)

5. CONTROL DE CAMBIOS

| Versión | Fecha del cambio | Descripción de la actualización |
|---------|------------------|---|
| 1 | 01/11/2022 | Creación de documento con el fin de establecer y dar cumplimiento a normatividad vigente. |

6. VALIDACIÓN DE FIRMAS

| ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|---|---|---|
| YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ Técnico para Apoyo de Seguridad y Defensa | Teniente Coronel (RA) JORGE ELMER CALDERON BERMUDEZ Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio | Teniente Coronel (RA) JORGE ELMER CALDERON BERMUDEZ Coordinador Grupo Misional Atención Integral al Socio |

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

GS-G05 GUIA ATENCION A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS
Y-O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA firmas

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20221111-163026-48e212-73864769

Creación: 2022-11-11 16:30:26

Estado: Finalizado

Finalización: 2022-11-11 16:35:04



Escanee el código
para verificación

Firma: socios

Jorge Elmer Calderon
4466045
jecalderon@clubmilitar.gov.co
Coordinador grupo Misional Socios
Club Militar

Revisión: socios

Jorge Elmer Calderon
4466045
jecalderon@clubmilitar.gov.co
Coordinador grupo Misional Socios
Club Militar

Elaboración: Atencion al ciudadano

YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ
39582039
ypenalosa@clubmilitar.gov.co





REPORTE DE TRAZABILIDAD

GS-G05 GUIA ATENCION A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS
Y-O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA firmas

Club Militar
gestionado por: azsign.com.co



Escanee el código
para verificación

Id Acuerdo:20221111-163026-48e212-73864769

Creación:2022-11-11 16:30:26

Estado:Finalizado

Finalización:2022-11-11 16:35:04

| TRAMITE | PARTICIPANTE | ESTADO | ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA |
|-------------|--|----------|---|
| Elaboración | YENNI PATRICIA PEÑALOZA RODRIGUEZ ypenalaza@clubmilitar.gov.co | Aprobado | Env.: 2022-11-11 16:30:26 Lec.: 2022-11-11 16:31:23 Res.: 2022-11-11 16:32:12 IP Res.: 200.91.222.50 |
| Revisión | Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar | Aprobado | Env.: 2022-11-11 16:32:12 Lec.: 2022-11-11 16:33:12 Res.: 2022-11-11 16:33:31 IP Res.: 200.91.222.50 |
| Firma | Jorge Elmer Calderon jecalderon@clubmilitar.gov.co Coordinador grupo Misional Socios Club Militar | Aprobado | Env.: 2022-11-11 16:33:31 Lec.: 2022-11-11 16:34:33 Res.: 2022-11-11 16:35:04 IP Res.: 200.91.222.50 |