

GUÍA PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS PETICIONES INTERPUESTAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA, DIFERENTES AL ESPAÑOL

CR-DR-007




**Comercio,
Industria y Turismo**



**Ministerio de Comercio, Industria y Turismo
Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los
grupos de valor
Junio 2026**

Presentación

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUÍA PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS PETICIONES INTERPUESTAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA, DIFERENTES AL ESPAÑOL				
	Código:	CR-DR-007	Versión:	00	Fecha:

Esta guía se constituye en un paso a paso en el cual se detallan las acciones relacionadas con el registro y trámite de las peticiones interpuestas en lenguas nativas por nuestros grupos de interés.

Objetivo

Definir herramientas enfocadas al fortalecimiento de la cultura del servicio al ciudadano en la entidad, en particular aquellas enfocadas a brindar la posibilidad de que los colombianos que se expresan en lenguas nativas o dialectos oficiales presenten derechos de petición ante el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, lo anterior considerando que las lenguas nativas son parte de nuestro patrimonio inmaterial, cultural y espiritual; y es una responsabilidad institucional su manejo adecuado y oportuno.

Alcance

Aplica al Grupo de Relación con el Ciudadano, para los canales de atención telefónica, presencial y virtual. Inicia con la captura de la solicitud de nuestro ciudadano en lengua nativa y finaliza con su traducción y respuesta.

Definiciones


Canales de atención: Son los mecanismos, medios y espacios mediante los cuales las entidades públicas del orden nacional y territorial atienden los requerimientos de información, servicios, trámites, orientación, asistencia a los ciudadanos que lo solicitan, relacionados con la misión institucional. Los canales de atención pueden ser presencial, telefónico y virtual.

Ciudadano: El término «ciudadano» es el nombre dado para referirse al interlocutor(a) que por haber nacido o residir en una ciudad, es miembro de la comunidad organizada que le reconoce la cualidad para ser titular de derechos y deberes propios de la ciudadanía, establecidos en la constitución y la ley frente a la administración pública del orden nacional o territorial quedando obligado, como ciudadano, a hacer que se cumplan.

Grupos de interés: Los Grupos de Interés se definen como todos aquellos grupos que se ven afectados directa o indirectamente por el desarrollo de la actividad empresarial y, por lo tanto, también tienen la capacidad de afectar directa o indirectamente el desarrollo de éstas (Freeman, 1983).

Información: De conformidad con la Ley 1712 de 2014 se refiere a un conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento que los sujetos obligados generen, obtengan, adquieran, transformen o controlen que adquieren significado para los grupos de interés de la Entidad Pública a los que va dirigido.

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUÍA PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS PETICIONES INTERPUESTAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA, DIFERENTES AL ESPAÑOL				
	Código:	CR-DR-007	Versión:	00	Fecha:

Lenguas nativas: Atendiendo lo establecido en la Ley 1381 de 2010, las lenguas nativas de Colombia constituyen parte integrante del patrimonio cultural inmaterial de los pueblos que las hablan, y demandan por lo tanto una atención particular del Estado y de los poderes públicos para su protección y fortalecimiento. La pluralidad y variedad de lenguas es una expresión destacada de la diversidad cultural y étnica de Colombia.

Condiciones Generales

Requisitos legales

- 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”*.
- Ley 1266 de 2008 *“Por la cual se dictan las disposiciones generales del hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones”*.
- Dar cumplimiento al criterio diferencial de accesibilidad (Artículo 8 de la Ley 1712 de 2014), el cual busca facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que particularmente las afecte.
- Artículo 2.2.3.12.9. del Decreto 1166 de 2016 el cual señala que *“las personas que hablen lengua nativa o dialecto oficial en Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto y por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta”*.

Desarrollo

Actividad 1. Recepción de la petición (PQRSD)

Si el ciudadano no puede comunicarse en castellano, se le debe comunicar que exprese su petición en forma escrita o verbal, en este último caso grabando su petición en lengua nativa.


Actividad 2. Identificación de la región de precedencia del peticionario

Se debe identificar la región con algunas preguntas, como la zona de la que proviene el peticionario y de este modo establecer el grupo étnico al que pertenece.

Actividad 3. Captura en la plataforma (PQRSD)

El formulario de radicación de pqrds institucional permite relacionar la petición escrita del

DOCUMENTO CONTROLADO

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUÍA PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS PETICIONES INTERPUESTAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA, DIFERENTES AL ESPAÑOL				
	Código:	CR-DR-007	Versión:	00	Fecha:

ciudadano o adjuntar el archivo con la correspondiente grabación de su consulta. La solicitud deberá direccionarse al Coordinador del Grupo de Relación con el Ciudadano, con el objeto de adelantar los trámites necesarios para su respectiva traducción y entrega de respuesta al ciudadano.

Actividad 4. Verificación de la lengua e identificación del listado de intérpretes

La Coordinadora del Grupo de Relación con el Ciudadano en coordinación con el Ministerio de Cultura identifica la lengua de origen de la petición y verifica con esa entidad, el listado de intérpretes de la lengua en la que se realizó la petición.

Actividad 5. Selección del traductor

El Coordinador del Grupo de Relación con Ciudadano contacta los posibles intérpretes y selecciona el traductor, estableciendo sus honorarios. Al interior del Ministerio se adelantará el proceso que garantice la entrega de los productos requeridos al ciudadano.

Actividad 6. Traducción de la petición y entrega a la dependencia responsable

Traducida la petición el Coordinador del Grupo de Relación con el Ciudadano realiza la entrega de la traducción de la petición a la dependencia responsable de gestionar la respuesta.

Actividad 7. Proyección, traducción y entrega de la respuesta al ciudadano

La dependencia proyecta la respuesta a la petición y la envía a la Coordinación del Grupo de Relación con el Ciudadano, quien a su vez la remite al traductor para obtener el contenido de la respuesta a remitirse.

Una vez se traduzca la respuesta, se remitirá al ciudadano por el sistema PQRS.


HISTORIAL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
12/06/2026	0	Primera versión del documento para el nuevo Mapa de procesos. Código anterior: IC-001. V00 Autorizada la migración por medio de correo electrónico de acuerdo con la versión vigente en ISOLución.

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso

P á g i n a 4 | 5

	Proceso: Comunicación Estratégica y Relacionamiento con los grupos de valor				
	GUÍA PARA RECIBIR Y TRAMITAR LAS PETICIONES INTERPUESTAS EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA, DIFERENTES AL ESPAÑOL				
	Código:	CR-DR-007	Versión:	00	Fecha:

FLUJO DE APROBACIÓN

ELABORÓ		APOYO OAPS		REVISÓ		APROBÓ	
Nombre:		Nombre:	Carolina Huertas	Nombre:		Nombre:	Tatiana M. Román Robayo
Cargo:		Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:		Cargo:	Coordinadora Relación con el Ciudadano

DOCUMENTO CONTROLADO

Cualquier copia o impresión de este documento se considera copia no controlada y el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo no se hace responsable por su uso