

 <p> CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0 </p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	1 de 11	

Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA

UNIDAD DE ATENCIÓN CIUDADANA DEL CONGRESO

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
 Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
 Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
 Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
 Facebook: camaraderepresentantes
 PBX 3904050 ext 5594/5590
 Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
 Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	2 de 11	

NOVIEMBRE 2019

Contenido

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	1
PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	3
1. Objetivo General	4
2. Objetivos Específicos	4
3. Ámbito de aplicación	5
4. Normatividad	5
5. Marco Conceptual	7
5.1. Lengua Nativa	8
5.2. Traducción de Lengua Nativa	8
6. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRSD ELEVADO EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA PARA EL SENADO DE LA REPÚBLICA	9

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES</p> <p>AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	3 de 11	

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN A PQRSD EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA

El documento que aquí se presenta establece la naturaleza y características que respaldan la atención a los ciudadanos que establecen peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) ante el Congreso de la República en lenguas nativas o dialectos oficiales existentes en el territorio Colombiano; determinándose el procedimiento desde la presentación de la solicitud, su respectivo trámite hasta la respuesta al peticionario.

El procedimiento aquí establecido se incorporará al adoptado en el Procedimiento “Atención a PQRSD” en la Cámara de Representantes.

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	4 de 11	

1. Objetivo General

Establecer el procedimiento para la atención ciudadana en el Congreso de la República para los ciudadanos que presenten peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD) en lenguas nativas o dialectos oficiales existentes en el territorio Colombiano.

2. Objetivos Específicos

- Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en el servidor público del Congreso, en particular en la posibilidad de que los colombianos que se expresan en lenguas nativas o dialectos oficiales puedan presentar en su lengua nativa o dialecto derechos de petición ante el Congreso de la República.
- Optimizar los canales de atención a los ciudadanos que se comunican en lenguas nativas o dialectos oficiales existentes en el territorio colombiano sobre el conocimiento de la Rama Legislativa.
- Ampliar la posibilidad de conocimiento del Congreso de la República, su misionalidad y sus funciones, en los ciudadanos que se comunican en las lenguas nativas o dialectos oficiales existentes en el territorio Colombiano.

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	5 de 11	

3. *Ámbito de aplicación*

Este procedimiento está dirigido a todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) de la Cámara de Representantes, con el fin de que conozcan la forma como la Corporación da atención a los derechos de petición presentados por los ciudadanos que se comunican en lenguas nativas o dialectos oficiales en el territorio Colombiano, generando la necesidad de implementar estándares de relación y comportamiento.

La aplicación del presente procedimiento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos de la Corporación, sobre todo al momento de dar a conocer el marco funcional, los procedimientos, ámbito constitucional, legal y reglamentario que encuadra el accionar del Congreso de la República en la Constitución Política, la Ley 5ª. de 1992 y sus normas modificatorias o complementarias en el marco de la Transparencia Pasiva.

4. *Normatividad*

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2º, donde se mencionan los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; Artículo 20 (Libertad de expresión) menciona que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	6 de 11	

- Constitución Política de Colombia Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
- Ley 1474 de junio 12 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Ley 1437 de 2011 “Código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- 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 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- Decreto 1166 de 2016 (julio 19) D.O. 49.939, julio 19 de 2016 “por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRS) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	7 de 11	

2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.”. Este Decreto en el artículo adicionado al Decreto 1069 de 2015, dice: “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.”. Siendo esta norma la que nos lleva a definir este Procedimiento.*

- Sentencia C-951 de 2011 la Corte Constitucional advirtió sobre la improcedencia de dar un tratamiento distinto a la petición presentada en forma verbal en relación con los elementos estructurales del derecho de petición. En dicha providencia la Corte manifestó que el ordenamiento constitucional colombiano ampara las expresiones verbales del derecho de petición y no otorga trato diferente al de las solicitudes escritas.

5.Marco Conceptual

[Calle 10 No 7-50](#)Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	8 de 11	

5.1. Lengua Nativa¹

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 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.

5.2. Traducción de Lengua Nativa²

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 Ley 1381 de 2010, título I, Principios y Definiciones, artículo 1º. Naturaleza y Objeto.

² Artículo publicado por el Ministerio de Cultura, Colombia, sede de la XVII reunión del consejo directivo de la red de cooperación intercultural multilingüe “RECIM”, tomado el 19 de octubre de 2018 del link <http://www.mincultura.gov.co/areas/poblaciones/APP-de-lenguas-nativas/Paginas/default.aspx>

² Anexo 3 Normativa Enfoque Diferencial

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRS) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	9 de 11	

Estas acciones son especialmente relevantes debido a la pertinencia de contrarrestar el debilitamiento que afrontan muchos de los distintos grupos étnicos que habitan el territorio colombiano y generar escenarios de uso de las lenguas nativas para reivindicarlas y promover su protección.

Las traducciones son la oportunidad para promover la participación activa de los pueblos indígenas, raizales y palenqueros y construir de manera colaborativa las traducciones e interpretaciones de los acuerdos. Estos procesos dan cuenta de cómo la lengua tiene presencia en la vida cotidiana de las personas, su relación con el territorio y con sus saberes ancestrales.

Los pueblos indígenas, comunidades raizales y palenqueros decidieron adelantar ejercicios pedagógicos para conocer los acuerdos y así mismo determinar la realización de interpretaciones y traducciones. También decidieron el formato de entrega de los resultados del proyecto: manuscritos, audios, videos, documentos, transcripciones de las traducciones y de las interpretaciones acorde con las posibilidades de acceso a dicha información en las comunidades.

6. PROCEDIMIENTO ATENCIÓN PQRS ELEVADO EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA PARA EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA

Las personas que hablen lenguas nativas o un dialecto oficial de Colombia pueden presentar peticiones en su lengua o dialecto ante el Senado de la República, para tal efecto se observará el siguiente procedimiento:

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
[twitter@camaracolombia](https://twitter.com/camaracolombia)
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRSD) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
		PÁGINA	10 de 11

- 1.) Si la persona no puede comunicarse en castellano, se le debe solicitar que exprese su petición en forma escrita, de lo contrario de forma verbal.
- 2.) Si el Senado de la República no cuenta con personal especializado para traducir la petición, el funcionario que reciba la petición debe dejar constancia de ese hecho, grabará el derecho de petición preferiblemente en video para su posterior traducción y respuesta.
- 3.) Si es factible se debe proceder a identificar la región de la que proviene el peticionario para que de ese modo se pueda establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece.
- 4.) Si la petición no es recibida en la Unidad de Atención Ciudadana, la grabación o manuscrito debe enviarse a esta Unidad, la cual se encargará de su radicación a través del sistema dispuesto por la Corporación.
- 5.) La Unidad de Atención Ciudadana remitirá al Ministerio de Cultura la grabación y demás soportes que acompañen la petición, solicitando la identificación de la lengua y la lista de traductores.
- 6.) La Unidad de Atención Ciudadana solicitará a la Dirección General Administrativa del Senado de la República, la contratación del traductor para

[Calle 10 No 7-50](#) Capitolio Nacional
Carrera 7 N° 8 – 68 [Ed. Nuevo del Congreso](#)
Carrera 8 N° 12 B - 42 Dir. Administrativa
Bogotá D.C - Colombia

www.camara.gov.co
twitter@camaracolombia
Facebook: camaraderepresentantes
PBX 3904050 ext 5594/5590
Línea Gratuita 018000122512

Centro Cultural Gabriel García Márquez, Calle 11 No 5- 60 - tercer piso
Teléfonos: 3822305 - 3822307
atención.ciudadana@senado.gov.co

 <p>CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA CÁMARA DE REPRESENTANTES AQUÍ VIVE LA DEMOCRACIA NIT: 899999098-0</p>	Unidad Coordinadora de Atención Ciudadana		
	PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A DERECHOS DE PETICIÓN (PQRS) EN LENGUAS NATIVAS O DIALECTOS OFICIALES DE COLOMBIA	CÓDIGO	UAC-1
		VERSIÓN	01--2019
	PÁGINA	11 de 11	

la traducción de la petición y de la respuesta, seleccionándolo de la lista suministrada por el Ministerio de Cultura.

- 7.) Una vez contratado el traductor, éste procederá a la traducción de la petición.
- 8.) Recibida la traducción por la Unidad de Atención Ciudadana, ésta procederá a dar trámite al interior del Congreso a la dependencia competente para dar respuesta al peticionario.
- 9.) La dependencia responsable trasladará la respuesta a la Unidad de Atención Ciudadana y ésta hará entrega de la misma al traductor para la traducción.
- 10.) Una vez recibida por la Unidad de Atención Ciudadana la respuesta traducida, ésta procederá a remitirla al peticionario. 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.

Elaboró: Dario Moyano Gómez. Asesor de la UAC
Jenny Rojas León. Contratista de la UAC
Monica Vanegas Montoya. Coordinadora de la UAC