



Unidad Nacional para la Gestión del  
Riesgo de Desastres - Colombia

Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres

# GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

## ATENCIÓN DE PETICIONES VERBALES EN OTRA LENGUA NATIVA O DIALECTO OFICIAL DE COLOMBIA

VIGENCIA - 2017

# Cómo funciona en la UNGRD?



VIGENCIA - 2017

*Colombia menos vulnerable, comunidades más resilientes*

## Objetivo



Las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto.

Por su parte las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta.



Para dar cumplimiento a la normativa con respecto a la atención de solicitudes realizadas por un pueblo o comunidad indígena en idioma diferente al castellano, en la UNGRD se procede de la siguiente manera:



1. Si la persona no puede comunicarse en castellano, se debe solicitar que exprese su petición en forma escrita o verbal grabándola en su lengua nativa.
2. Identificar la región de la que proviene el peticionario, para de ese modo establecer el pueblo o grupo étnico al que pertenece, así mismo el idioma que utiliza.
3. Solicitar al Grupo de Atención al Ciudadano que inicie los trámites ante el Ministerio de Cultura a fin de obtener el apoyo técnico para la traducción correspondiente.
4. El Ministerio designará el traductor escogido e indicará los honorarios, que serán acordados entre la entidad y el traductor.
5. 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).
6. La respuesta emitida para el ciudadano se enviará nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
7. Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano.

