

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para la identificación, recepción, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) presentadas en lenguas distintas al español ante la Superintendencia de la Economía Solidaria, garantizando criterios de accesibilidad, atención diferencial e inclusión conforme a la normatividad vigente.

2. TERMINOLOGÍA

✓ **Atención diferencial:** Acciones implementadas por la entidad para garantizar el acceso efectivo y oportuno a los servicios institucionales.

✓ **Lengua distinta al español:** Corresponde a cualquier lengua nativa, dialecto oficial o idioma extranjero utilizado por un ciudadano para presentar una solicitud ante la entidad.

✓ **PQRSDF:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones presentadas por los ciudadanos ante la entidad.

✓ **Traducción:** Proceso mediante el cual una solicitud o respuesta es interpretada a otro idioma para garantizar comprensión y atención adecuada.

✓ **Traductor o intérprete:** Persona con conocimientos en lenguas nativas o extranjeras requerida para apoyar el proceso de atención.

3. DOCUMENTOS ASOCIADOS

Este instructivo se encuentra asociado a:

- Protocolo De Atención A La Ciudadanía PT-GEGI-001.
- Procedimiento de Gestión de PQRSDF PR-GEGI-005.
- Política De Relacionamento Con La Ciudadanía PO-GEGI-001.
- Manual De Caracterización De Usuarios MA-GEGI-002.

4. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

4.1 Recepción de la solicitud

La PQRSDF podrá ser recibida mediante cualquiera de los canales institucionales habilitados por la Superintendencia de la Economía Solidaria:

- ✓ Sede Electrónica (Página web Institucional).
- ✓ Correo electrónico institucional.
- ✓ Atención presencial.
- ✓ Correspondencia física.
- ✓ Canal telefónico.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Karen Alejandra Blanco Camelo Cargo: Contratista - Relacionamento	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodríguez Cargo: Profesional Especializado - Relacionamento	Nombre: Martha Nohemy Arévalo Martínez Cargo: Coordinadora del grupo de relacionamiento con ciudadanía

4.2 Identificación de solicitudes en otra lengua

El servidor público receptor deberá verificar si la solicitud se encuentra presentada en una lengua distinta al español.

La identificación podrá realizarse mediante:

- ✓ Revisión del contenido textual.
- ✓ Manifestación expresa del ciudadano.
- ✓ Identificación verbal del idioma.
- ✓ Remisión efectuada por autoridad competente.

En caso de identificarse una PQRSDF en una lengua distinta al español, deberá informarse al Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía dentro del mismo día hábil de su recepción, mediante correo electrónico enviado a relacionamiento@supersolidaria.gov.co. Asimismo, deberá realizarse el traslado del radicado de PQRSDF a través del sistema documental eSigna y asignarse al Grupo de Relacionamento con la Ciudadanía para el trámite correspondiente.

4.3 Registro y radicación

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía realizará el registro y radicación correspondiente de la solicitud, indicando que se trata de una PQRSDF presentada en lengua distinta al español.

4.4 Evaluación de necesidad de traducción

El Grupo Interno de Trabajo de Relacionamento con la Ciudadanía verificará:

- ✓ Tipo de idioma o lengua requerida.
- ✓ La extensión, tecnicidad del contenido y necesidad de interpretación especializada.
- ✓ Necesidad de apoyo, entendido como el requerimiento de traductores oficiales, intérpretes o apoyo interinstitucional para garantizar la adecuada comprensión y atención de la solicitud.
- ✓ Existencia de requerimiento formal asociado.

4.5 Gestión de traducción o interpretación

En caso de requerirse traducción o interpretación especializada, la entidad podrá:

- ✓ Gestionar apoyo de funcionarios o contratistas con conocimientos y competencias en la lengua requerida para garantizar la adecuada atención de la solicitud.
- ✓ Solicitar apoyo interinstitucional a entidades del orden nacional o territorial que cuenten con personal competente en la lengua requerida, conforme a los principios de coordinación y colaboración entre entidades públicas establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011.
- ✓ Utilizar herramientas tecnológicas de apoyo como mecanismo preliminar de entendimiento.

4.6 Asignación de la solicitud

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Karen Alejandra Blanco Camelo Cargo: Contratista - Relacionamento	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodríguez Cargo: Profesional Especializado - Relacionamento	Nombre: Martha Nohemy Arévalo Martínez Cargo: Coordinadora del grupo de relacionamiento con ciudadanía

Una vez traducida la solicitud, será remitida a la dependencia competente para la elaboración de la respuesta correspondiente.

4.7 Elaboración y traducción de respuesta

La dependencia competente elaborará la respuesta institucional conforme a la normatividad vigente. Cuando aplique, la respuesta será traducida a la lengua requerida para garantizar comprensión por parte del ciudadano.

4.8 Envío de respuesta

La respuesta será remitida al ciudadano dentro de los términos legales establecidos para la atención de PQRSDF.

Cuando se requiera apoyo externo, traducción especializada o gestión de contratación para garantizar la adecuada comprensión y atención de la solicitud, la entidad informará al ciudadano sobre las actuaciones realizadas y los tiempos adicionales que puedan requerirse para la gestión de la respuesta, conforme a la normatividad vigente.

Lo anterior se realizará conforme a los principios de eficacia, coordinación y debido proceso establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011, garantizando una respuesta clara, comprensible y de fondo de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

4.9 Generalidades

✓ La aplicación práctica del presente instructivo estará condicionada a la existencia de un requerimiento formal que exija atención en una lengua distinta al español.

✓ Dichos requerimientos podrán derivarse de:

- Tutelas.
- Quejas.
- Solicitudes formales.
- Requerimientos de autoridad judicial o administrativa.

✓ En caso de presentarse una solicitud formal, la Superintendencia de la Economía Solidaria gestionará la contratación de una persona con conocimientos en la lengua nativa o extranjera requerida.

✓ Mientras no se presente dicha necesidad, el presente instructivo permanecerá como documento normativo de respaldo dentro del Sistema de Gestión de Calidad y de la página web institucional.

✓ La entidad podrá implementar plantillas institucionales para idiomas de mayor recurrencia, tales como inglés o portugués, con fines orientativos y de confirmación de recibido.

✓ Los términos de respuesta serán los establecidos en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Karen Alejandra Blanco Camelo Cargo: Contratista - Relacionamento	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodríguez Cargo: Profesional Especializado - Relacionamento	Nombre: Martha Nohemy Arévalo Martínez Cargo: Coordinadora del grupo de relacionamiento con ciudadanía

✓ Cuando se requiera apoyo externo o traducción especializada, la entidad podrá informar al ciudadano sobre tiempos adicionales requeridos para garantizar una atención adecuada.

5. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN
0	MAYO 2026	Se realiza creación del instructivo.

ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre: Karen Alejandra Blanco Camelo Cargo: Contratista - Relacionamiento	Nombre: Jaime Alberto Molina Rodríguez Cargo: Profesional Especializado - Relacionamiento	Nombre: Martha Nohemy Arévalo Martínez Cargo: Coordinadora del grupo de relacionamiento con ciudadanía