



## **Atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos**

Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que llegasen a presentar los grupos Étnicos, fueron reglamentadas por el decreto 1166 de 2016, del cual se destaca el siguiente artículo:

*"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. "*

**La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central establece los siguientes lineamientos para recibir las PQRSD en lenguas nativas y atención de los Grupos Étnicos:**

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 las ventanillas de atención personalizada de la Unidad 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 virtual de PQRSD del Ministerio 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 a la Oficina de Atención al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la petición (Primer y/o Segundo Nivel de Atención).
9. La Unidad de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la

<b>CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD</b>	IPB	<b>CLASIF. DE INTEGRIDAD</b>	A	<b>CLASIF. DE DISPONIBILIDAD</b>	2
------------------------------------	-----	------------------------------	---	----------------------------------	---



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



dependencia competente para que se genera la respectiva respuesta.

10. Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
11. Culminada la traducción se procederá a su remisión al peticionario por parte de la Unidad de Atención al Ciudadano.
12. En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione a través de la Unidad de Atención al Ciudadano, el apoyo de la Dirección de Poblaciones del Ministerio de Cultura para ubicar enlace de la comunidad a la que pertenece el solicitante para la entrega de la respuesta.

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

Por lo anterior, a continuación, se coloca a disposición de la ciudadanía el presente protocolo de atención de peticiones verbales en otra lengua nativa o dialecto oficial de los Grupos Étnicos Colombianos, en idioma creole, lengua autóctona de San Andrés y Providencia, teniendo en cuenta lo dispuesto en el artículo 10 de la Constitución Política de Colombia: “El castellano es el idioma oficial de Colombia. Las lenguas y dialectos de los grupos étnicos son también oficiales en sus territorios. La enseñanza que se imparta en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe”.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	2
-----------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



SC-CER733050



SI-CER733052



## **Atenshan tu dih verbal rikwest iina anada nietiv langwij or ofishal dayalek fram dih colombian etnik grup dem.**

Dih rikwes , komplien, petishan, an dih dinouns dem weh dih etnik grup dehn present, wih stie regulietid bai dih dikrii 1166 fram, wich hailait dih falowing artikl:

“ARTIKL 2.2.3.12.9. Verbal petishan iina anada ofishal nietiv langwij or dayalek fram Colombia. Dih porsn dem huu ofishaly taak a nietiv langwij or dayalek kyan mek verbal petishan tu eny wan a dih authority dem iina dehn uon langwij or dayalek. Demya authority wi hav tu kriet dehn rispektiv mekanism dat wil garantii dih presentieshan, radikieshan an dih setlment as a evidens a dih petishan dem.

Wen dih entity dehn no fain nobody iina dehn aafis huu kyan interpret dih petishan dairekly, den deh wil rikord dih rait af petishan in eny teknologikal or elektronik miins in ada tu prosiid tu ih subsekwent translieshan an respons”.

### **Dih Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central establish dih falowing gaidlain dem in ada tu risiid dih pitishan dem fram dih etnik grup dem:**

1. Aplai dih fies tu fies general protokuol keir.
2. Verifai if dih porsn kyan taak spanish.
3. If dih porsn kyaan taak spanish den yuh wih aks him tu eksplien inself deh mek som sain or rait dong somting fi mek yuh andastan weh ihn waant.
4. Mek a sain deh aks im tu diliva dih dakument dem so dat yu kyan riily nuo wat dih porsn want.
5. If yuh stil no get fi andastan dih porsn, tel im fih mekout ih rekwas in a verbal or non verbal farm an dis wil bi rekordid iina dehn nietiv langwij bai wan set a piipl huu wi help dem out wid dehn rikwes. If in kies dehn kaal chruu fuon, dehn wi rikord ih.
6. Rikard a video wid dih porsn deh mek ih rikwes, spesifai seh dat dih rikwes deh iina wan nietiv langwij an dat ih niid wan interpretieshan an transliesha iina Spanish, fainaly diliva dih radikiet nomba she yuh risiiv ih.
7. Develop aal dih nesesery administrietiv prosidio in ada tu fain out huu kyan interpret dih rikwes an how much dis wil kaas. Wans yu kantik dih interpreta yu shu giv im aal dih informishan avielabl.
8. Wen yu don risiiv dih translieshan a dih dakument, yu wi send ih tu dih Sitizn Ateshan yunit fih dehn pruoses dih rikwes( fos an sekant level kier.)
9. Dih Sitizn Atenshan yunit wil evaluet dih rikwes an send ih tu dih kompetent iegensy tu gineriet dih respektiv ansa.
10. Wans dih ansa avielabl send ih tu dih ministry af koltio in aada tu du dih transliesha pruoses.
11. Wen dih translieshan redy dih Sitizn Atenshan Yunit wil diliva ih tu dih porsn weh rikwes dih servis.
12. If in kies dat yu no gat wan aidia how fain dih porsn weh mek out dih rikwes tu giv im dih ansa, get dih informieshan fram dih Sitizn Ateshan Yunit, an dih sopuort af dih direktoriet of dih ministry af koltio tu lokiet dih link af dih komiuniti weh dih aplikant bilang tu in aada tu diliva dih ansa tu di rikwes.



# Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central

Establecimiento Público de Educación Superior



SC-CER733050



SI-CER733052



Dih nietiv langwij dem dah paat a fiwi intanjabl kultural an spiritual heritie; ahn dah fiwi rispansability tu protek dih lingwistik daiversity af owa territory.

