

Lenguas nativas de Colombia

www.mincultura.gov.co

PROSPERIDAD PARA TODOS



Protocolo de Atención PQRSD en Lenguas Nativas

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. "



El Instituto Técnico Nacional de Comercio - Simón Rodríguez INTENALCO.

establece los siguientes lineamientos para recibir la PQRSDf en:

Lenguas Nativas y atención de los Grupos Étnicos ...



Procedimientos



(1)

Inicialmente se aplicará el protocolo general de atención presencial.



(2)

Se le pregunta a la persona si 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)

Se le solicitarán los documentos por medio de señas o dibujos, de modo que al revisarlos se pueda entender cuál es la solicitud o tramite que está requiriendo.



(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)

Capturada la voz o el vídeo, registre la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRSD 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 se harán las gestiones administrativas necesarias, para 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, se le entregará toda la información recopilada en el momento de la atención.



(8)

Una vez recibida la traducción del documento se radica en la Oficina de Atención al Ciudadano como responsable del trámite de respuesta a dicha petición (Primer y/o Segundo Nivel de Atención).



(9)

La Unidad de Atención al Ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la 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.





INTENALCO - INSTITUTO TÉCNICO NACIONAL DE COMERCIO "SIMÓN RODRIGUEZ"

- Avenida 4 Norte # 34 AN - 18 • Barrio Prados del Norte •
- Santiago de Cali • P.B.X: +57 (2) - 655 33 33 •
- Email: atencionalciudadano@intenalco.edu.co
- WhatsApp: +57 (304)-1177536 / +57 (350)-6649236

Institución de Educación Superior, avalada bajo la Supervisión, Inspección y Vigilancia del MEN
"Ministerio de Educación Nacional"

