

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 Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia 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 ventanilla única o el funcionario a cargo de servicio al ciudadano evaluará la petición y la direccionará a la dependencia competente para que se genere 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 Ventanilla Única.
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 Kriol, lengua autóctona de San Andrés y Providencia, y en idioma wuyúu, lengua autóctona de la Guajira, 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 imparte en las comunidades con tradiciones lingüísticas propias será bilingüe”.

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

Dihrikwes, komplien, petishan, an dih dinouns dem weh dih etnik grup dehn present, wih stie regulietid bai dih dikrii 1166 fram, wich hailait dih falowingartikl:

“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, radikieshanandih settlement as a evidens a dih petishandem. 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 INFOTEP San Andres an Providence establish dih falowing gaidlain dem in ada tu risiid dih pitishan dem fram dih etnikgrup dem:

1. Aplai dih fies tu fies general protokuolkeir.
2. Verifai if dih porsn kyan taakspanish.
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 yuhandastan weh ihnwaant.
4. Mek a sain deh aks im tu diliva dih dakument dem so dat yu kyan riily nuo wat dih porsnwant.
5. If yuh stil no get fi andastan dih porsn, tel im fih mekout ih rekwes inaverbalornonverbal farmandiswil birekordidiinadehnnietiv langwij

bai wan set a piipl huu wi help dem out wid dehn rikwes. If in kies dehn kaal chruu fuon, dehn wi rikordih.

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 interpritieshan an transliesha iina Spanish, fainaly diliva dih radikiet nomba she yuh risiivih.
7. Dvelop aal dih nesesery administrietiv prosidio in ada tu fain out huu kyan interpret dih rikwes an how much dis wil kaas. Wans yu kankant dih interprita yu shu giv im aal dih informishanavielabl.
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 levelkier.)
9. Dih Sitizn Atenshan yunit wil evaluet dih rikwes an send ih tu dih kompetent iegensy tu gineriet dih respektivansa.
10. Wansdihansaavielabl sendihtudih ministry af koltio ina adatu du dih transliesha pruoses.
11. Wen dih translieshan reddy dih Sitizn Atenshan Yunit wil diliva ih tu dih porsn weh rikwes dihservis.
12. .If in kies dat yu nogat wan aidia how fain dih porsn weh mekout 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 dirikwes.

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

Kanayuu'ain to achuntakanasulü tü wanüikikat sulü enajunakatsulü Kolompia.

Tü achuntunaka, tü akulunaka, shiki tuu mojuka'a akua'ipá namüin na wayuu koutushika, suluwataka tü karalo'utakaa laulaka decreto 1166 de 2016. ARTÍCULO 2.23.12.9. Na wayukana ashajakana na nuiki joüiwa eshi supula nachuntuin suka to nanüiki namüin na aluwataashiikana.

Na aluwataashiikana napuin nanuiti namuin na walou a Chontushika Kapulainsatuin tu nachuntakaa. Maka nojolüin naman tü ashajerajatka tü karalo'utakaa nanajuin sulü wane Kachueera supula neijatuinjatuin shia namuin wane eka atujüin supula.

Tü shikii Ekirajulee napuin waneepütchi supula nakaju'uin tü kasaalataka wamüin:

1. Nitain, tu achuntunaka sulü nipeuteje
2. Nüsakiruin sütüjain ashajawa alijuna
3. Maka nojolüin sütüjain sa'u to alijunaikika, sushajüinka tü shiyakuwa to keirekatsain.
4. Sü chuntuin to karalo'utakaa suka sajpü. Súpula sutujaainjatü saü kasain sulü.
5. Maka isale süchiki ashajawa aljunaiki, süküjeerü sulü tü sünüikika súpula Sunajujatuin sulü tü kachuweraka
6. Sainjunapa to neiyakuaka ashajunusu sulu Karalo'uta tü nachunteekaa sulü tü nanuikika na wayuukana.
7. Chikeje tia, nashajain sukuipa ein wane wayuu atujaka supule nanuikika na wayukana. Wana süma nuchajain nüchiki chi akujuinjakei nusakiruinjachi maka shimín nutujain sa'u tü putchika.

8. Ketapa nushajeruin tu karalo'uta, alatinajatu najapulu chi aloushkai sukua'ipa.
9. Shitapa najapulu chi anachikei, nulatiruin nujapulu chi aloushkai sukuaipa.
10. Ketapa shia ouyantineru numuin na supuyakai supula nukujuinjatu namüin na wayukana
11. Ketapa nuchajerüin to Karalo'utakaa, eitasu suchikau najapulu'u na achuntushika
12. Maka nojolüin nustunuin chi achuntush kai achajenushi nukuaippa süpüla nustuin



