



ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE LAS AUTORIDADES DE LOS GRUPOS ÉTNICOS Y CULTURALES DEL PAÍS

El decreto 1166 de 2016, reglamenta las solicitudes que lleguen a presentar los grupos Étnicos. A continuación se extrae 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 Institución Universitaria Bellas Artes y Ciencias de Bolívar establece los siguientes lineamientos para atender a los Grupos Étnicos y recibir las PQRS en lenguas nativas:

- 1) Aplique el protocolo general de atención presencial.
- 2) Identifique si la persona puede comunicarse en español.
- 3) En caso de que la alternativa anterior no sea viable y no entender y/o gestionar la solicitud de la persona, solicite que exprese su petición en forma escrita o verbal la cual será grabada en su lengua nativa por el funcionario que atiende la ventanilla única de atención al Ciudadano. Si el peticionario se comunica a través del PBX la grabación de la llamada será el registro de la solicitud del ciudadano.
- 4) Una vez capturado el vídeo, se registra la solicitud del ciudadano en el formulario virtual de PQRS de Unibac 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.
- 5) 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.
 - 6) Cuando se reciba la traducción del documento se remitirá a la Oficina de Atención al Ciudadano como responsable del trámite de la respuesta a la solicitud.
 - 7) La Secretaria General evaluara la petición y la direccionara a la dependencia competente para que se genera la respectiva respuesta.
 - 8) Una vez se cuente con la respuesta esta será enviada nuevamente al Ministerio de Cultura para que se efectúe el trámite de traducción.
 - 9) Culminada la traducción se procederá a su remisión al solicitante por parte de la Secretaria General.
 - 10) En caso de no contar con los datos de ubicación del solicitante para emitir la respuesta, gestione 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 constituyen parte integral del patrimonio cultural inmaterial de Colombia, debemos contribuir en su protección y fortalecimiento.