Banco de la República | Colombia

Somos el banco central de Colombia

Guía para la recepción de PQR en lenguas nativas Miércoles, septiembre 1 de 2021 - 12:00pm

El Banco implementó el procedimiento para la recepción, gestión y respuesta de las peticiones, solicitudes de información, consultas, quejas-reclamos y sugerencias, en adelante PQR, que cualquier ciudadano perteneciente a un grupo étnico desee presentar en Bogotá, sucursales y centros culturales del Banco en el país. Para tales efectos, por medio de un instructivo y la capacitación a los empleados de diferentes ciudades se estableció lo siguiente:

- **Indicar los canales de comunicación existentes:**
  - Formulario físico: enseñar dónde obtenerlo.
  - Formulario electrónico: indicar dónde encontrarlo y cómo diligenciarlo.
  - Línea telefónica gratuita de atención a la ciudadanía: Bogotá, 601 343 1011 y en el resto del país, 01-8000-911745.
  - Comunicación verbal presencial o no presencial.
- **Si el peticionario escoge dejar su solicitud verbalmente en español:**
  - Solicitarle los siguientes datos: nombre completo, número y tipo de documento, objeto de la petición y relacionar los documentos que anexe a la petición.
  - Solicitar el medio por el cual el ciudadano desea recibir la respuesta a su PQR (físico o por correo electrónico) si su opción es el correo electrónico el agente solicitará la dirección de correo, si su opción es el medio físico el agente solicitará la dirección de residencia para el envió por servicio de mensajería del Banco o entrega impresa de la respuesta en caso de que el ciudadano se presente a la sucursal de manera presencial.
  - Ingresar la PQR en alguno de los canales existentes y entregar el número de radicado al peticionario. Si no es posible hacerlo, se solicitará un correo electrónico o número telefónico al peticionario para entregarle el número de radicado posteriormente, así como la respuesta.
- **Si el peticionario escoge dejar su solicitud verbalmente en su lengua nativa o dialecto, la persona encargada de atender al ciudadano realizará el siguiente procedimiento:**
  - Indicar al ciudadano que su PQR verbal se recibirá en el *call center* de atención al ciudadano para facilitar su grabación.
  - Comunicarse con la línea de Atención a la ciudadanía (ext. 1011) e informar al operador que debe radicar una PQR verbal en lengua nativa.
  - Enviar el número de radicado a la Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte, por correo electrónico institucional con los datos básicos personales del peticionario. Para tal efecto, previamente debe indicar al peticionario que en el audio es obligatorio mencionar todos los datos del punto 2 para que obtenga una respuesta efectiva.

En cada una de las 28 ciudades del país en las que el Banco tiene presencia, los gestores culturales tienen contacto con comunidades indígenas de la región y académicos conocedores de lenguas nativas locales. Cabe

resaltar que la Subgerencia Cultural se ha apoyado, a través de sus Centros Culturales, en traductores oficiales externos de las tres lenguas nativas más comunes del país (wayuunaiki, creole y quechua), así como del portugués (en la zona sur del país).

La Sección de Atención a la Ciudadanía, Correspondencia y Soporte se encargará de gestionar la traducción de la PQR y su respuesta con el apoyo de la Subgerencia Cultural (Sección de Divulgación). De forma verbal, entregará al peticionario el número de radicación de la PQR y le informará los términos de respuesta legales vigentes; además, que una vez transcurridos dichos términos, deberá presentarse en el Banco para recibirla (donde se hará llegar en medio magnético).

Fuente: https://d1b4gd4m8561gs.cloudfront.net/es/guia-para-recepcion-pqr-lenguas-nativas