

130.22-048-2025

Santiago de Cali, 03 de julio de 2025

Señor(a):
Usuario(a)
Anónimo(a)

Asunto: Respuesta a queja anónima recibida bajo el radicado 554.

Reciba un cordial saludo.

Agradecemos que se haya tomado el tiempo de comunicarnos su inconformidad respecto a la atención recibida por parte de una de nuestras funcionarias, la señora Evelyn Fong, en el proceso de entrega de pertenencias. Lamentamos profundamente la experiencia que nos describe y le ofrecemos disculpas por cualquier molestia ocasionada.

En la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, el buen trato y la atención de calidad a nuestros usuarios son una prioridad fundamental. Se revisará el caso con la funcionaria mencionada y, de ser necesario, se aplicarán las medidas correctivas pertinentes.

Adicionalmente, este tipo de situaciones refuerzan nuestro compromiso con la mejora continua del servicio. Por ello, se incluirán acciones específicas dentro del Plan Institucional de Capacitación (PIC), con énfasis en el fortalecimiento de las competencias en atención al ciudadano y servicio al usuario.

Agradecemos nuevamente que nos haya hecho llegar sus observaciones, dado que estas contribuyen al mejoramiento de nuestros procesos y a garantizar un ambiente respetuoso y amable para todos.

Cordialmente,



María Alejandra Saénz Gómez
Directora Técnica
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero