



Santiago de Cali, 6 de febrero del 2023

Doctora

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de enero de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD realizadas por los usuarios durante el mes de enero; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co, fueron transcritas a una base de datos para tal fin, mientras se actualiza la plataforma web de PQRSD.



bibliovalle.gov.co

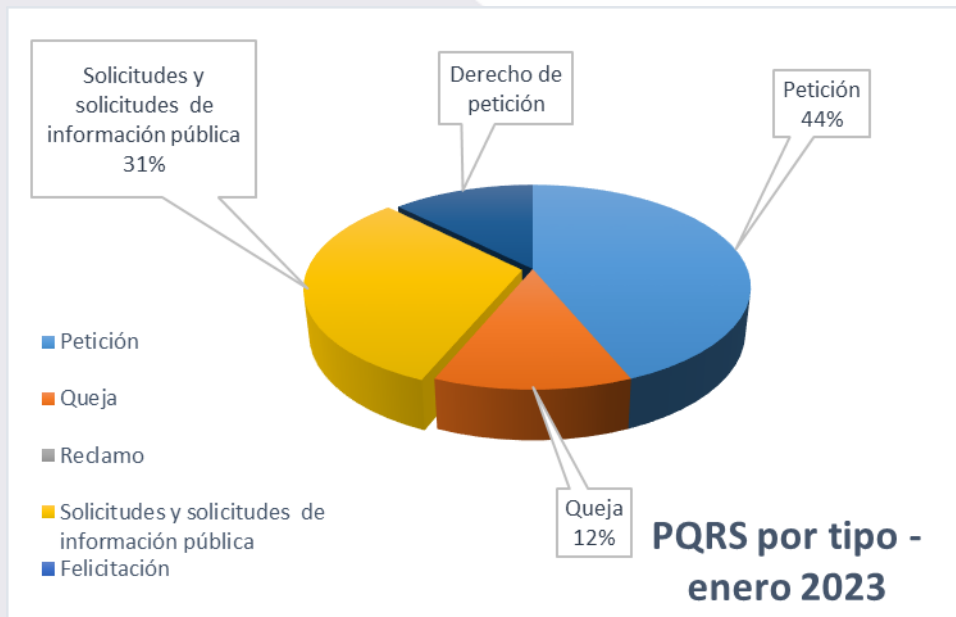
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD ENERO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección y Fciera. Adm.	Dirección General	TOTAL
Petición	5	1	1	7
Queja	1	0	1	2
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	4	1	0	5
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	1	1	0	2
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	11	3	2	16

Durante el mes se presentaron cinco (5) solicitudes de información para un 31%, siete (7) peticiones para un 44%, dos (2) quejas para un 12 % y dos (2) derechos de petición para un 13%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

REPORTE DETALLADO PQRSD ENERO 2023*

En total se presentaron 16 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	fecha	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
1652	07/01/2023	Queja	Cristian Riascos	Buen día, Espero se encuentren muy bien, adjunto mi queja en el documento adjunto. Quedo atento a su respuesta.
1653	08/01/2023	Solicitud información pública	William Camacho	Para esa actividad, el OAV abre puertas los días sábado entre 5:30 pm y 8:30 pm. El ingreso durante el mes de enero es gratuito, y a partir de febrero será con un aporte a la Biblioteca. Para asistir se debe de realizar inscripción previa a los grupos, este procedimiento se puede hacer a través de los links publicados en las redes sociales de la Biblioteca @bibliovalle
1654	10/01/2023	Petición	Baltazar Guui	Hola mi nombre es Baltazar Guui les escribo con la intención de averiguar datos sobre dos libros del autor Antonio J. Arango, los títulos son 1. Quindio: Epopeya del colono antioqueño y 2. Bajo Cero. Ambos escritos en la primera mitad del siglo XX, mi expectativa es poder acceder a ellos, entiendo que ustedes tienen procesos de digitalización, sería posible que en medio de ese proceso ya tengan archivos sobre los títulos mencionados anteriormente, actualmente tengo mi residencia en Chinchiná - Caldas lo que me impide en el momento el desplazamiento físico a la biblioteca. Quedo atento a la respuesta. Gracias por la atención.
1655	11/01/2023	Derecho de petición	Edwin Yovanni Franco Bahamón	Solicitud certificación electrónica de tiempos laborados CETIL
1656	12/01/2023	Queja	Juan de Dios	Me dirijo a usted con el objeto de exponerle una particular situación que me aconteció en la Biblioteca. Desde siempre que vengo cuando necesite mas tiempo de uso de la computadoras me lo conceden sin problema sobre todo sino hay nadie esperando, lo cual es lógico, pues para que dejar las computadoras solas? Para que las use un fantasma? Si están para los usuarios! Pero ayer en la hemeroteca la asistente Diana quien siempre fue muy buena conmigo en este punto, era otra persona, dictatorial, déspota y hasta grosera y malvada. A la hora de reloj me empezó a recalcar que los turnos son por una hora sola. Yo le dije: si hay otra persona esperando que use la computadora libre. Porque había una libre! "No, es que una hora ahora según las nuevas directivas" me decía, fue y me bloqueo la computadora con toda mala educación!, yo me enoje pero no le dije nada porque podía seguir escuchando el video que ya había puesto, pero no conforme con esto, me apago la computadora desde su control! Yo le dije "pero porque? si no hay nadie y están las computadoras libres?" Y ella me repetía "que las nuevas directivas ahora son así". Ahora "así" su nueva personalidad, totalmente desconocida. Y Se retiro almorzar. Yo reinicie

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				la computadora y le pedí al chico que me la habilite para guardar todo, pero aproveche para seguir con mi labor. Que sabe cual es en un 90% del tiempo? Predicar la religión cristiana en redes! Soy mal pensado si pienso que era eso lo que le molestaba?. Me pongo paranoico pero tengo muchos indicios para esto. Pero lo mas raro fue que un hombre que nunca había visto y no estaba sentado en el escritorio, sino hablando con el chico encargado. El se levanto y me pidió que dejara la computadora. Como ya me había permitido media mas de la "nueva directiva" accedí, pero luego me pregunte: y si era él, el autor intelectual de la nueva y déspota personalidad de Diana? Es un empleado nuevo o es un satanista iluminaiti infiltrado? Y perdóneme la conspiranoia pero tengo razones para pensarlo, pues en otra oportunidad otra empleada en la galería donde estaba sentado vino con una señorita muy extraña para hacerme un cuestionario... que nunca hiso, solo charlamos azarosamente y era los mas inverosímil que se puede imaginar. Quedo registrado bajo cámaras así que no lo soñé, para no agrandar la cosa, me guardo el nombre de esa otra asistente que también siempre es excelente conmigo. Es que "las hay las hay", se que mi accionar en internet les repercute terriblemente porque la justicia divina le llega al cuello en el acto por tan nefasta empresa en que se han metido: complotados con demonios diezmar la población, lo mas opuesto al mandato de Dios posible, pues El dijo: "creceos y multiplicaos" ahora viene ellos con: muertos y despoblados porque me piache, por pura maldad infantil y egoísta "quiero vivir solo yo". Pero obvio que el diablo los esta usando y los piensa traicionar pues el por su naturaleza "mal le paga al que bien le sirve" sobre todo a humanos que tanto odia. Esto me lo revelo el Espíritu santo, y se lo envié Dios como un especia de ultimátum a ver si usan lo que nos diferencia de los animales la razón y la recapacitan, después dicen que: Dios no existe! Ellos se auto engañaran "no va pasar anda"! pero es nuevamente el mismo diablo que con sus garfios en su mente les inculca ese comportamiento.
1657	13/01/2023	Solicitud información pública	Wilmar Alfonso Rios Carreño	Respetados integrantes de la Biblioteca Departamental del Valle: Saludos cordiales. Le escribo desde la Biblioteca Rosario Casas, del Colegio Gimnasio La Colina. Desde nuestra Unidad de Información le solicito, de manera respetuosa, el favor de brindarme información acerca del procedimiento para establecer el préstamo interbibliotecario con su prestigiosa Biblioteca. Les agradezco y quedo a la espera de su amable respuesta.
1658	14/01/2023	Derecho de petición	Luis Hernan Viasus Calle	Luis Hernán Viasus Calle, identificado con la C.C. 14.885.853 de Buga, solicita el favor de explicar: ¿Por qué me debo volver a presentar a la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, ¿para diligenciar nuevamente el documento radicado para el "Registro Préstamo Externo"? al no recibir respuesta en la llamada telefónica de la persona que va a referenciar mi procedencia y la de mi hija Saray Viasus Gutiérrez NUIP 1.112.156.156 según correo electrónico recibido.

				Cabe anotar, que mi residencia es el municipio de Calima El Darién, y no tengo el dinero para viajar en compañía de mi hija ida y regreso, más gastos de alimentación, solo para diligenciar el documento nuevamente. Además, esta situación se puede solucionar de manera más expedita, y a favor de los interesados.
1659	15/01/2023	Solicitud información pública	María de Rosario Caicedo Realpe	¿Es posible llenar formulario y adjuntar documentos de manera virtual para solicitar préstamo de libros? Perdí mi llave del saber y hace mucho tiempo que no accedo a los servicios porque vivía fuera de Cali.
1660	23/01/2023	Solicitud información pública	Janeth Fernanda Llano Saavedra	De la manera más atenta agradezco enviar el acto administrativo que formaliza los horarios de trabajo de las siguientes direcciones de la Biblioteca Jorge Garcés Borrero: Dirección General - Equipo de trabajo de planeación y mejoramiento continuo. Dirección Administrativa y Financiera y sus diferentes dependencia.
1661	24/01/2023	Petición	Alberto Moncayo	Buenas tardes, quisiera por favor saber si se retomaran las sesiones de Meditación Mindfullnes. Fue un proyecto muy interesante del año pasado, en diciembre nos dijeron que lo retomarían en enero, seguirán?
1662	24/01/2023	Solicitud información pública	ANA ISABEL MARTINEZ PUERRES	Me podrían enviar información sobre las actividades y servicios que disponen para grupos de estudiantes de bachillerato. Soy docente del área de lengua castellana en una institución educativa oficial y quisiera llevar los estudiantes para las instalaciones de la biblioteca, por lo cual solicito que me oriente que pasos debo seguir para acceder a este servicio. de antemano gracias por su atencion y colaboracion.
1663	13/01/2023	Petición	Lady Vanessa García	Por medio de la presente me gustaría solicitar a ustedes que nuevamente realicen las actividades de teatro con los niños y jóvenes que desarrollaban hasta hace un tiempo, ya que aportó de manera significativa a la mejora de las situaciones. Ojalá se pudiese dar con el "Chato" La Torre, quien aportó su confianza y logró enseñarle muchas cosas que se vieron reflejadas en la personalidad de mi hija. Le agradezco su atención y comprensión.
1664	25/01/2023	Petición	Susana Macías Ruiz	Solicitud servicios de la biblioteca
1665	28/01/2023	Petición	Lady Vanessa García	Mi nombre es Lady Vanessa García, soy estudiante de Fotografía Artística del Instituto Popular de cultura. Nos gustaría saber si hay la posibilidad de obtener un permiso para usar algún espacio de la biblioteca para realizar práctica fotografica, teniendo en cuenta que (aparte de la belleza arquitectónica) es un espacio seguro y es importante para contar con tranquilidad para lograr una práctica más fructífera, ya que la idea es llevar iluminación y observar la incidencia de ella con calma.

1666	28/01/2023	Petición	Marifrancly Leal	me gustaría renovar unos libros el cual tiene fecha de devolución para el día Miercoles 01/02/2023: Autor: Daugherty, C. J, Título: Night School: Tras los muros de Cimmeria Autor: Puleo, Alessio; Título: Escucharás mi corazón Autor: King, Stephen; Título: El Instituto / Autor: Milburn, Ken; Título: Fotografía digital/
1667	31/01/2023	Petición	Stephany Rizo	Soy Stephany Rizo, fonoaudióloga, especialista en Pedagogía y docencia y maestrante de último semestre en Educación . Cuento con experiencia como apoyo pedagógico. Es por ello, que adjunto mi hoja de vida y soportes respectivos. Agradezco su atención prestada y reitero mi disponibilidad para eventuales pruebas y entrevistas.

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe quedó una (1) PQRSD pendiente por responder.

RADICADO	fecha de recepción	TIPO	Usuario	ASUNTO
1664	2023-01-25	Petición	Susana Macías Ruiz	Solicitud de servicios de la Biblioteca

PQRSD pendientes de diciembre de 2022

En el mes de diciembre se registraron dos (2) PQRSD pendientes por responder, a las cuales se les dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
1650	2022-12-16	2023-01-11	Queja	Unas personas que estaban en el restaurante al medio día se portaron supremamente bullosas, gritos y risas exageradas sin el mas minimo respeto por las otras personas. Me informaron que son de INCIVA, les dije educadamente y me respondieron con burla. Gracias	Agradecemos que nos contactes por este medio ya que es una herramienta que facilita la comunicación entre usuarios y Biblioteca. Porotra parte, lamentamos profundamente lo ocurrido y reportaremos inmediatamente al área encargada para evitar que este tipo de actos vuelvan a presentarse en nuestra entidad. Te ofrecemos disculpas y seguiremos trabajando para ofrecer una experiencia positiva a todos nuestros visitantes.

bibliovalle.gov.co

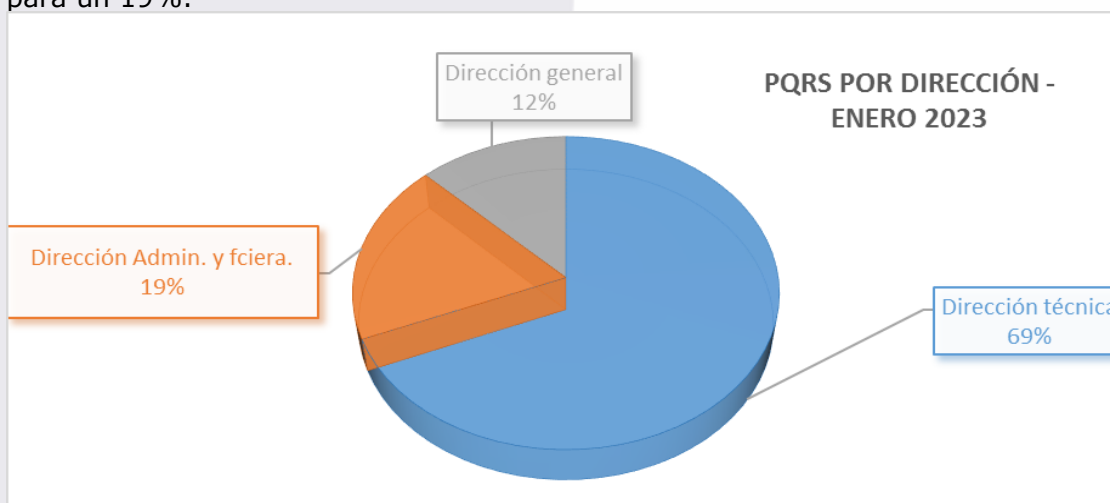
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



1651	2022-12-23	2023-01-13	Queja	Señores: EQUIPO GOV.CO MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES2022Atendiendo su petición del día 23/12/2022 con radicado de PQRD No.1651, el equipo de la Biblioteca DepartamentalJorge Garcés revisó y ajustó los siguientes trámites en el portal SUIT - Depósito Legal: Actualización de enlaces y normatividad - Préstamo externo: Actualización de enlaces y normatividad PD: Enviamos capturas de pantalla donde se evidencia el cierre de la actualización. https://drive.google.com/drive/folders/1bjhwEADe5GGZWCogdNhC6ji_RqkSY9-a?usp=sharing (https://drive.google.com/drive/folders/1bjhwEADe5GGZWCogdNhC6ji_RqkSY9-a?usp=sharing) Esperamos que con este trámite hayamos dado alcance a su requerimiento. Cordialmente, NELSON PARRA YATE Planeación y mejoramiento continuo Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero	Documento adjunto
------	------------	------------	-------	--	-------------------

PQRSD por Dirección

Del total de 16 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo 11 para un 69%, la dirección general dos (2) para un 12% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo 3 para un 19%.



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

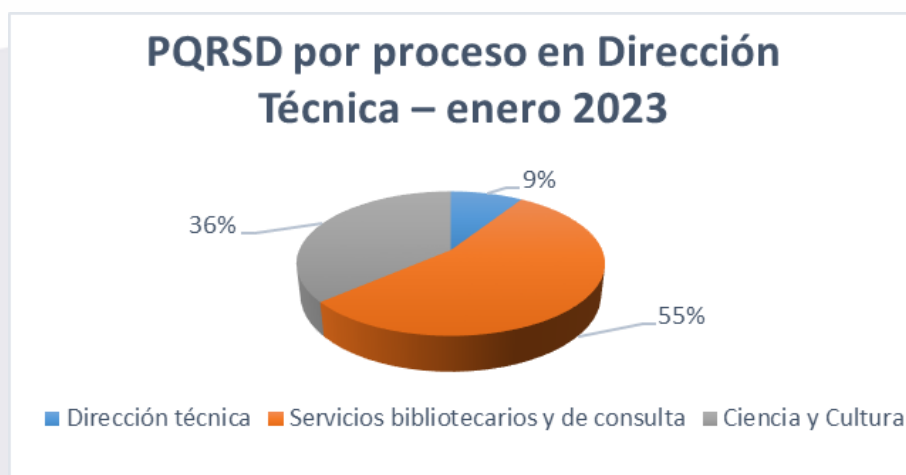


PQRSD por proceso en Dirección Técnica – ENERO 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

Servicios bibliotecarios y de consulta	6
Ciencia y cultura	4
Dirección técnica	1

El proceso de dirección técnica tuvo 11 PQRSD: 5 peticiones, 1 queja, 1 derecho de petición y 4 solicitudes.



Un 55 % correspondieron a servicios bibliotecarios y de consulta, un 9% a la dirección técnica y un 36 % a ciencia y cultura.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de enero de 2023.

Agendamiento observatorio	1
---------------------------	---

bibliovalle.gov.co

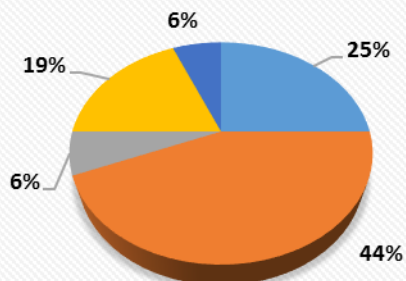
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Consulta sobre libro	1
Hemeroteca	1
Horario laboral	1
Horarios biblioteca	1
Préstamo interbibliotecario	1
Permiso fotografías	1
Postulación hoja de vida	1
Préstamo de libros	1
Registro préstamo externo	1
Renovación de libros	1
Servicios biblioteca	1
Solicitud certificación	1
Solicitud de cursos	1
Solicitud información	1
Solicitud de programación	1

PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Formulario PQRSD página web	4
Buzón de sugerencias físico	1
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	7
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	3
Correo protecciondatos@bibliovalle.gov.co	1



- Formulario PQRSD página web
- Correo contacto@bibliovalle.gov.co
- Buzón físico
- Correo pqr@bibliovalle.gov.co

PQRSD por canales – enero 2022

QUEJAS RECIBIDAS EN ENERO DE 2023

RADICADO	fecha de recepción	COMENTARIO
1652	07/01/2023	Buen día, Espero se encuentren muy bien, adjunto mi queja en el documento adjunto. Quedo atento a su respuesta. Cristian Riascos C.C 1193434497
1656	12/01/2023	Me dirijo a usted con el objeto de exponerle una particular situación que me aconteció en la Biblioteca. Desde siempre que vengo cuando necesite mas tiempo de uso de la computadoras me lo conceden sin problema sobre todo sino hay nadie esperando, lo cual es lógico, pues para que dejar las computadoras solas? Para que las use un fantasma? Si están para los usuarios! Pero ayer en la hemeroteca la asistente Diana quien siempre fue muy buena conmigo en este punto, era otra persona, dictatorial, déspota y hasta grosera y malvada. A la hora de reloj me empezó a recalcar que los turnos son por una hora sola. Yo le dije: si hay otra persona esperando que use la computadora libre. Porque había una libre! "No, es que una hora ahora según las nuevas directivas" me decía, fue y me bloqueo la computadora con toda mala educación!, yo me enoje pero no le dije nada porque podía seguía escuchando el video que ya había puesto, pero no conforme con esto, me apago la computadora desde su control! Yo le dije "pero porque? si no hay nadie y están las computadoras libres?" Y ella me repetía "que las nuevas directivas ahora son así". Ahora "así" su nueva personalidad, totalmente desconocida. Y Se retiro almorzar. Yo reinicie la computadora y le pedí al chico que me la habilite para guardar todo, pero aproveche para seguir con mi labor. Que sabe cual es en un 90% del tiempo? Predicar la religión cristiana en redes! Soy mal pensado si pienso que era eso lo que le molestaba?. Me pongo paranoico pero tengo muchos indicios para esto. Pero lo mas raro fue que un hombre que nunca había visto y no estaba sentado en el escritorio, sino hablando con el

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



		chico encargado. El se levanto y me pidió que dejara la computadora. Como ya me había permitido media mas de la "nueva directiva" accedí, pero luego me pregunte: y si era él, el autor intelectual de la nueva y déspota personalidad de Diana? Es un empleado nuevo o es un satanista iluminaiti infiltrado? Y perdóneme la conspiranoia pero tengo razones para pensarlo, pues en otra oportunidad otra empleada en la galería donde estaba sentado vino con una señorita muy extraña para hacerme un cuestionario... que nunca hiso, solo charlamos azarosamente y era los mas inverosímil que se puede imaginar. Quedo registrado bajo cámaras así que no lo soñé, para no agrandar la cosa, me guardo el nombre de esa otra asistente que también siempre es excelente conmigo. Es que "las hay las hay", se que mi accionar en internet les repercute terriblemente porque la justicia divina le llega al cuello en el acto por tan nefasta empresa en que se han metido: complotados con demonios diezmar la población, lo mas opuesto al mandato de Dios posible, pues El dijo: "creceos y multiplicaos" ahora viene ellos con: muertos y despoblados porque me piache, por pura maldad infantil y egoísta "quiero vivir solo yo". Pero obvio que el diablo los esta usando y los piensa traicionar pues el por su naturaleza "mal le paga al que bien le sirve" sobre todo a humanos que tanto odia. Esto me lo revelo el Espíritu santo, y se lo envió Dios como un especia de ultimátum a ver si usan lo que nos diferencia de los animales la razón y la recapacitan, después dicen que: Dios no existe! Ellos se auto engañaran "no va pasar anda"! pero es nuevamente el mismo diablo que con sus garfios en su mente les inculca ese comportamiento.
--	--	---

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 3 de marzo del 2023

Doctora

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de febrero de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD realizadas por los usuarios durante el mes de febrero; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co, fueron transcritas a una base de datos para tal fin, mientras se actualiza la plataforma web de PQRSD.



bibliovalle.gov.co

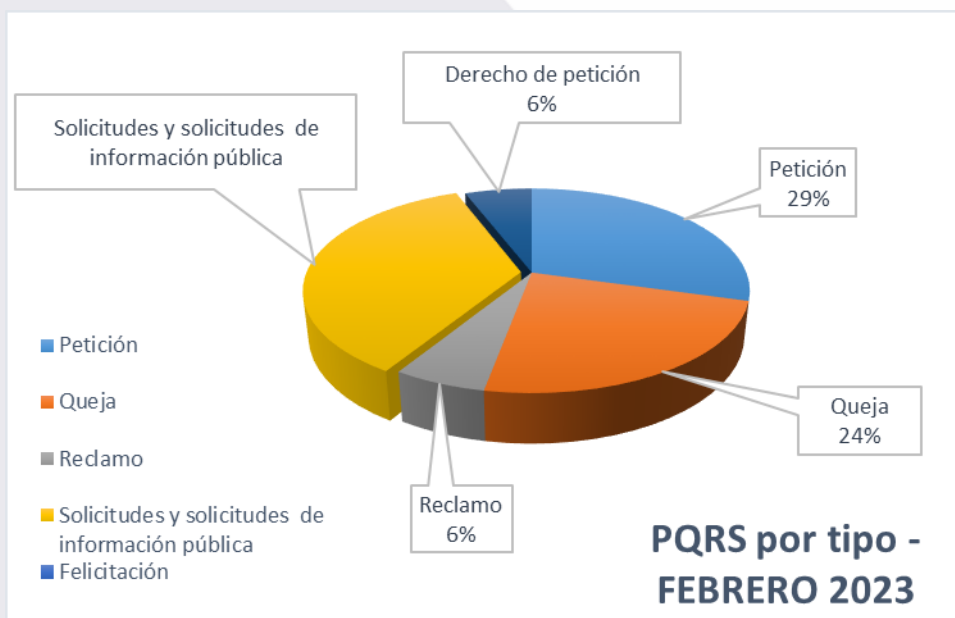
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRS FEBRERO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección y Fciera. Adm.	Dirección General	TOTAL
Petición	2	1	2	5
Queja	2	1	1	4
Reclamo	0	1	0	1
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	4	0	2	6
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	1	1
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	8	3	6	17

Durante el mes se presentaron cinco (5) solicitudes de información para un 35%, cinco (5) peticiones para un 29%, cuatro (4) quejas para un 24 %, un (1) reclamo para un 6%, un (1) derecho de petición para un 6%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



REPORTE DETALLADO PQRSD FEBRERO 2023*

En total se presentaron 17 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	fecha	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
1668	01/02/2023	Solicitud información pública	Manuel	¡Hola! ¿Que ediciones de directorios telefónicos tienes de Cali?
1669	02/02/2023	Solicitud información pública	Yamileth Pérez	Mi nombre es yamileth perez, tengo un hijo que esta en grado 10 y quiero saber si para las horas de labor social que les piden a ellos, con ustedes se pueden realizar o ustedes no prestan ese servicio. Les agradezco me confirmen y si se puede que tramite se debe hacer para inscribirlo
1670	03/02/2023	Queja	Ana Luz Flórez Ochoa	Fui una asidua usuaria de su Observatorio astronómico y, por motivos de viaje no pude volver a utilizar este maravilloso servicio. Ahora que he regresado a Cali me entero con tristeza que dicho servicio se ha restringido solo para los sábados y con previa inscripción. Por lo anterior presento mi más enérgica protesta por este retraso científico, por esta decisión que, en vez de promover la ciencia, promueve más el atraso y lleva a Cali a convertirse únicamente en la "capital de la salsa". Por favor, reconsideren esa decisión y abran más espacios para el fomento y popularización de la astronomía. Los telescopios de capacidad no pueden ser solamente para los científicos, los aficionados también podemos disfrutar del telescopio y de las capacitaciones que un anterior alcalde soñó para su linda ciudad.
1671	04/02/2023	Petición	Diana Duque	Mi nombre es Diana Valentina Duque, soy asistente administrativa con 1 año de experiencia laboral en trabajo de oficina, manejo de paquete office, con conocimientos en digitación, gestión documental, despacho y recibo de documentos, canalización de llamadas, apoyo logístico en la organización de eventos, entre otros. Me encuentro interesada en trabajar con ustedes, por lo cual coloco mi hoja de vida a su disposición para sus vacantes administrativas.
1672	04/02/2023	Queja	Magaly Hernández Ordóñez	He visto cómo en los baños del primer piso no hay papel en los baños, ni toallas para secarse las manos. Estos son insumos necesarios por salud e higiene. Imposible para mí ver esto faltando en los baños de la Biblioteca Departamental. El 28 de enero el día sábado tampoco había estos artículos en los baños, hoy 4 de febrero sigue sin haber. Es una cuestión de salud pública en una entidad departamental.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				Gracias y espero que arreglen estas fallas por el bien de todos. Magaly Hernández Ordóñez 3920021- cel. 3122480389
1673	07/02/2023	Queja	Dilia Fernández	Espero se encuentren muy bien, como usuaria de la biblioteca me encuentro muy inconforme con los horarios de la biblioteca, un chico me llamó la atención de que los horarios antes de la pandemia eran hasta las 7 pm y no hasta las 5 pm como se está manejando ahora. Porque la biblioteca se ha demorado tanto en volver a su horario habitual, mi hija a veces quiere ir los domingos y no se puede porque la biblioteca está cerrada. Espero que se tome en cuenta mi queja para que los usuarios podamos seguir disfrutando de este agradable espacio con el horario normal y no con el que tenemos ahora.
1674	15/02/2023	Solicitud información pública	Estefania Quintero	Solicito el favor me confirme en la fecha en la que estaria habilitada en la pagina web la opcion para consultar la normatividad aplicable a la biblioteca departamental (entendiendo que están en proceso de cambio de portal web). O tambien si es posible me sea enviada la información por este medio ya sean los archivos en pdf o los nombres de la leyes o decretos para realizar la consulta.
1675	20/02/2023	Petición	Maria Victoria Arango Mejía	POR FAVOR ME ALARGAN EL TIEMPO GRACIAS Título: El libro de mi destino Autor: Saniee, Parinouch Código de barras: 190244 Fecha de devolución: 2023-02-21 11:59 PM
1676	20/02/2023	Queja	Darly Lorena Toro	Santiago de cali, 07 de febrero de 2023 Señores Biblioteca Departamental Cali - Valle Cordial saludo, El día de hoy, hago un llamado como ciudadana y como usuaria frecuente de los servicios de la Biblioteca. Me parece que la Biblioteca está muy desactualizada como es posible que aún se encuentra en los tiempos antiguos donde aún se usaba la imprenta. Mi queja es porque el día de hoy me piden actualizar datos y parte de eso, según indica esta en el reglamento que adjunte la fotocopia de la cedula, otra vez cada año lo mismo y no se en que va a cambiar mi cedula al siguiente año, me parece innecesario, a parte no hay donde sacar copias aquí. Estoy cumpliendo el reglamento llenando un formulario obsoleto y a parte me toca entregarles las misma fotocopia de la cédula que no se en que va a cambiar, ya la tienen aproximadamente 5 de esas hojas con mis datos, posteriormente, solicito el lugar donde puedo hablar con servicio al cliente para hacer la

				correspondiente queja y me pasan una hoja en blanco, osea no hay nadie que escuche ni responda, ni resuelva. Llevo muchos años usando los servicios de la Biblioteca, pero estoy muy aterrada de que aún continúen en los tiempos de la prehistoria. Estamos en la era tecnológica y se supone que parte de los impuestos que uno paga es precisamente para hacer mejoras en los servicios a la comunidad. Espero una llamada para explicar mejor mi queja. Esto lo estaré publicando en todas redes sociales. Yo amo mi ciudad y me gusta venir con mis hijas a la Biblioteca pero da tristeza la cantidad de libros viejos y deteriorados, a parte los trámites se hacen de manera muy manual, ya es hora de hacer mejoras. Gracias Darly Lorena Toro Cel: 3052927619
1677	20/02/2023	Solicitud información pública	Florian Gardes	Estimada Señora, Estimado Señor, Soy candidato a doctorado en Francia, y paso a Cali para consultar unos documentos. Quería saber si ¿la hemeroteca era de libre consulta y será abierta los días 21 y 22 de marzo? Me interesan en especial documentos de prensa de julio y agosto 1971. Agradezco su ayuda, Cordialmente, Florian GARDES
1678	20/02/2023	Petición	Judith Franceline Vallejo	Respetados señores A continuación adjunto Solicitud para Visita Pedagógica al Observatorio Gracias por la atención y colaboración.
1679	20/02/2023	Derecho de petición	Cristian David Riascos Fernandez	Buen día, Espero se encuentren muy bien, adjunto mi derecho de petición en este correo. Quedo atento a su respuesta. Gracias. Cristian David Riascos Fernández C.C. 1193434497
1680	22/02/2023	Petición	BLADIMIR ALEXEI ANDRADE RODRÍGUEZ	Mi nombre es Bladimir Andrade, docente del área de lenguaje del Colegio y Centro de arte Juvenil. Deseo saber si es posible programar una visita guiada a la biblioteca con los estudiantes, y de ser así, qué actividades les pueden brindar y el costo que se debe asumir.
1681	24/02/2023	Reclamo	Edi Gar	HOY 22 FEBRERO 2023 FUI A LAS 10 AM A LA BIBLIOTECA EN MI MOTO Y AL PREGUNTAR A LA GUARDA DEL PARQUEADERO ME DIJO QUE ALLÍ COBRAN POR HORA DOS MIL PESOS .ES ESTO CIERTO Y SI LO ES PORQUE ES TAN CARO EL PARQUEADERO SI

				SE SUPONE QUE ES UN LUGAR PÚBLICO ,DONDE ASISTIMOS PERSONAS QUE NECESITAMOS DE ESE SERVICIO. POR FAVOR ME EXPLICAN ESTE ASUNTO. GRACIAS
1682	24/02/2023	Petición	Katerine Valencia	Mi nombre es Katerine Valencia. Actualmente hago parte de la comunidad de tecnología llamada PyLadies Colombia, que a su vez hace parte de la comunidad de PyLadies internacional. Esta comunidad promueve la inclusión, especialmente de las mujeres, en el mundo de la tecnología a través del lenguaje de programación Python. Es una comunidad abierta a todo el público sin importar su raza, género o religión. Los eventos que realizamos no tienen ningún costo. Lo que buscamos con estos espacios es que más personas conozcan del mundo de la tecnología y poder aportar a la ciudad. El año pasado se abrió un nuevo capítulo en la ciudad de Cali, el cual actualmente estoy liderando. El primer evento se llevó a cabo en el Punto Vive Digital de la Biblioteca del Deporte en el estadio. Este año nos encantaría realizar nuestro primer meetup en un espacio de la Biblioteca Departamental. Nos gustaría saber si tienen un espacio disponible para el sábado 25 de marzo o en el mes de abril. Les agradeceríamos si nos pudieran facilitar sus instalaciones. Les compartimos nuestras redes sociales, por aquí pueden conocer más sobre nuestra comunidad:
1683	27/02/2023	Solicitud información pública	Jineth Salazar	Buen día y cordial saludo Mi nombre es Jineth Salazar y soy docente de lengua castellana y literatura. Desde la institución en la que laboro nos gustaría programar una visita a las instalaciones de la biblioteca para la celebración del día del idioma. Me gustaría conocer los servicios que nos puedan brindar para la celebración de esta fecha y los costos. Muchas gracias por su atención, y quedo atenta a su respuesta.
1684	28/02/2023	Solicitud información pública	Soffia Fernanda Tangarife Polania	Cordial saludo. Mi nombre es Soffia Fernanda Tangarife Polania, estudiante de la Cruz Roja Colombiana; deseo saber que requisitos debo llenar para ser beneficiaria del préstamo de libros en convenio con el instituto mencionado? Muchas gracias por su pronta respuesta. Quedo súper atenta.
1668	01/02/2023	Solicitud información pública	Manuel	¡Hola! ¿Que ediciones de directorios telefónicos tienes de Cali?

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe una (1) PQRSD quedó pendiente por responder.

RADICADO	fecha de recepción	TIPO	Usuario	ASUNTO
1679	2023-02-20	Derecho de petición		Espero se encuentren muy bien, adjunto mi derecho de petición en este correo. Quedo atento a su respuesta.

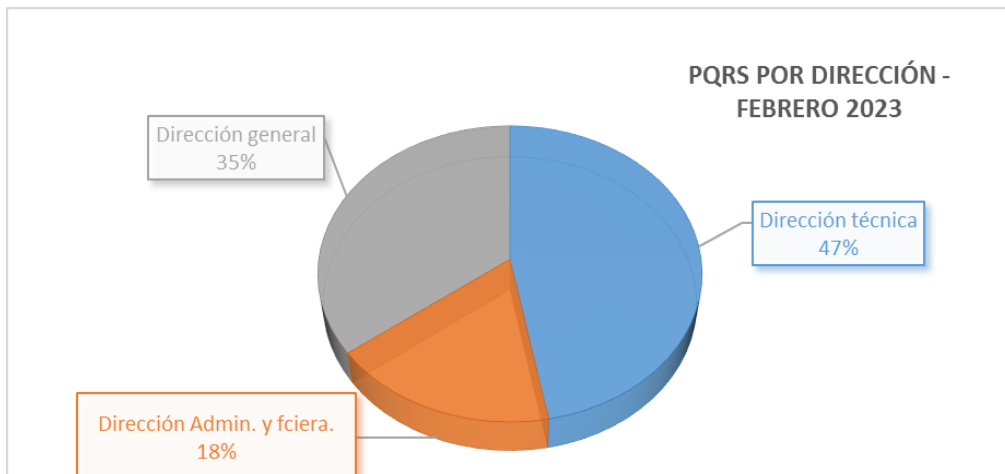
PQRSD pendientes de ENERO de 2023

En el mes de enero se registró (1) PQRSD pendiente, al cual se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
1664	2023-01-25	2023-02-15	petición	Solicitud de servicios de la Biblioteca	En nombre de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero los felicitamos por esa serie de actividades artísticas, culturales y lúdicas en pro de fortalecer los lazos familiares de su comunidad. Referente a su solicitud, según conversación telefónica con nuestros funcionarios Sandra Salazar y Hugo Chacón, le informamos que, en esta oportunidad lo podemos acompañar con: - Exposición itinerante del Archivo del Patrimonio Fotográfico y Fílmico del Valle de Cauca. (funcionario John Jairo Navia) - Desarrollar una inducción (virtual) de cómo realizar un semillero de Mas Arte – Mas Ciencia, a implementar en la casa de la cultura (funcionaria Sandra Salazar). Quedamos a la espera de establecer las fechas y lugares para la programación de las actividades, además de los requerimientos técnicos y logísticos necesarios por lo que le invitamos a seguir en contacto con Hugo Chacón correo electrónico hchacon@bibliovalle.gov.co

PQRSD por Dirección

Del total de 17 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo 8 para un 47%, la dirección general seis (6) para un 35% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo 3 para un 18%.

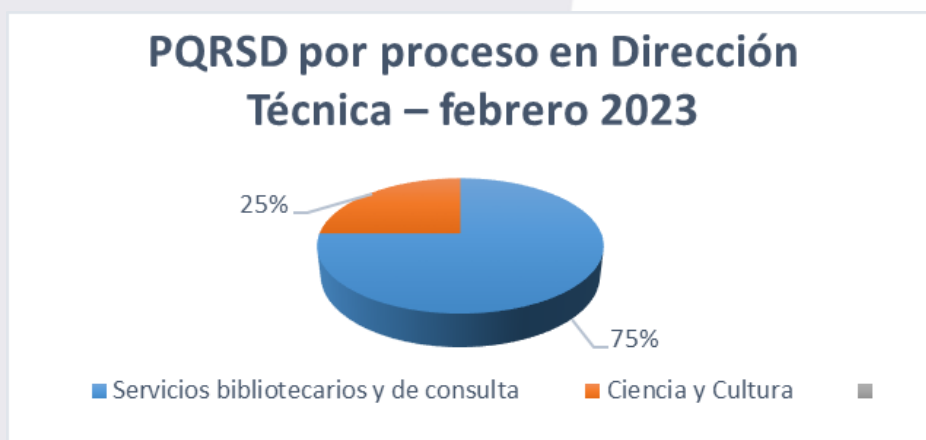


PQRSD por proceso en Dirección Técnica – FEBRERO 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

Servicios bibliotecarios y de consulta	6
Ciencia y cultura	2

El proceso de dirección técnica tuvo 8 PQRSD: 2 peticiones, 2 queja y 4 solicitudes.



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Un 75 % correspondieron a servicios bibliotecarios y de consulta y un 25 % a ciencia y cultura.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de febrero de 2023.

	Febrero
Actualización de datos	1
Agendamiento observatorio	2
Baños	1
Convenio para préstamos	1
Consulta sobre libro	1
Hemeroteca	1
Horarios biblioteca	2
Labor social	2
Parqueaderos	1
Postulación hoja de vida	1
Préstamo de espacios	1
Renovación de libros	1
Página web	1
Visita guiada	1

Seguimiento de temas

Entre los meses de enero y febrero, estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

Agendamiento observatorio	3
Consulta sobre libro	2
Hemeroteca	2
Horarios biblioteca	3
Labor social	2
Postulación hoja de vida	2
Renovación de libros	2

bibliovalle.gov.co

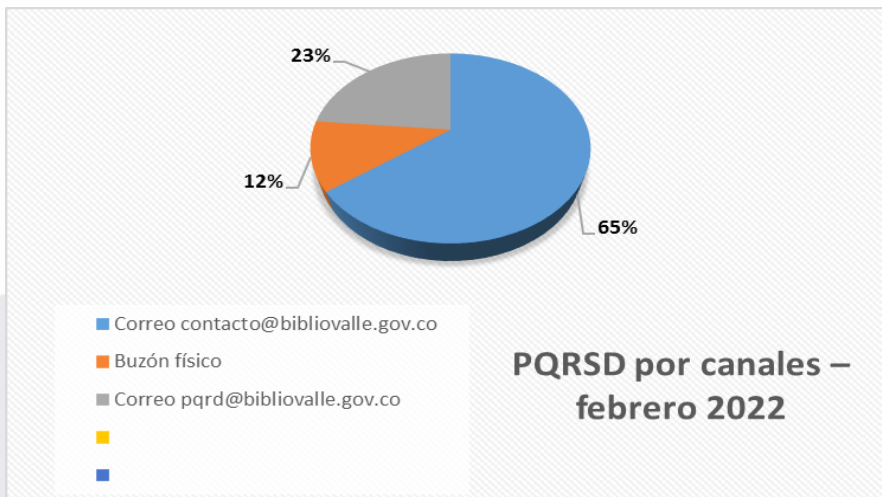
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	2
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	11
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	4



QUEJAS RECIBIDAS EN FEBRERO DE 2023

RADICADO	fecha de recepción	COMENTARIO
1670	03/02/2023	Fui una asidua usuaria de su Observatorio astronómico y, por motivos de viaje no pude volver a utilizar este maravilloso servicio. Ahora que he regresado a Cali me entero con tristeza que dicho servicio se ha restringido solo para los sábados y con previa inscripción. Por lo anterior presento mi más enérgica protesta por este retraso científico, por esta decisión que, en vez de promover la ciencia, promueve más el atraso y lleva a Cali a convertirse únicamente en la "capital de la salsa". Por favor, reconsideren esa decisión y abran más espacios para el fomento y popularización de la astronomía. Los telescopios de capacidad no pueden ser solamente para los científicos, los aficionados también podemos disfrutar del telescopio y de las capacitaciones que un anterior alcalde soñó para su linda ciudad.
1672	04/02/2023	He visto cómo en los baños del primer piso no hay papel en los baños, ni toallas para secarse las manos. Estos son insumos necesarios por salud e higiene. Imposible para mí ver esto faltando en los baños de la Biblioteca Departamental. El 28 de enero el día sábado tampoco había estos artículos en los baños, hoy 4 de febrero sigue sin haber. Es una cuestión de salud pública en una entidad departamental. Gracias y espero que arreglen estas fallas por el bien de

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



		todos.
--	--	--------

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 10 de abril del 2023

Doctora

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de marzo de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD realizadas por los usuarios durante el mes de marzo; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co, fueron transcritas a una base de datos para tal fin, mientras se actualiza la plataforma web de PQRSD.



bibliovalle.gov.co

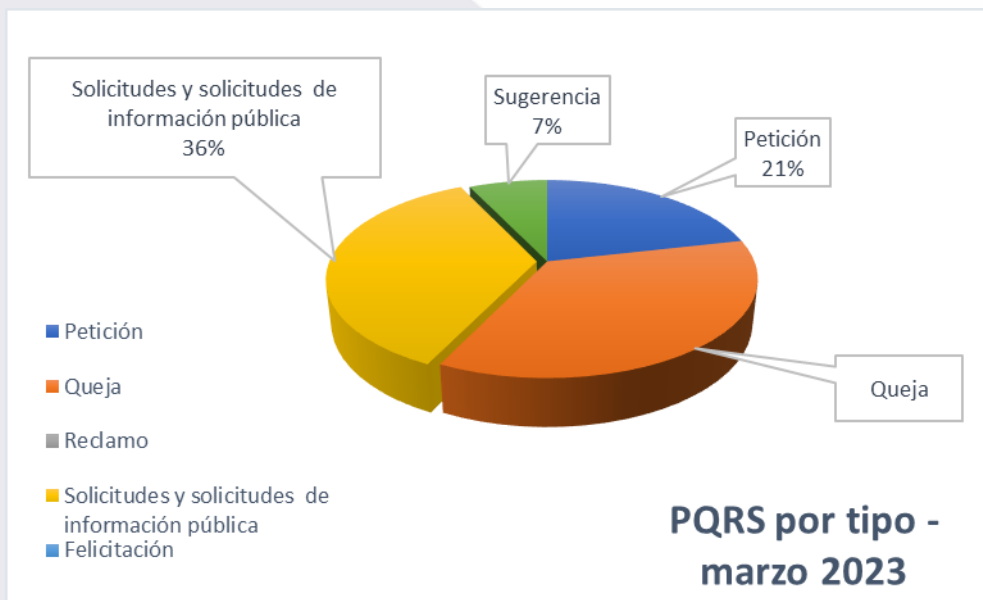
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD MARZO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	0	0	3
Queja	1	4	0	5
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	1	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	3	1	1	5
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0		
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	7	6	1	14

Durante el mes se presentaron cinco (5) solicitudes de información para un 36%, tres (3) peticiones para un 21%, una (1) sugerencia con un 7% y cinco (5) quejas para un 36%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



REPORTE DETALLADO PQRSD MARZO 2023*

En total se presentaron 14 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
18	01-03-2023	Queja	Gustavo Arley	Cuando una persona este agripada no dejarla ingresar a las instalaciones sin tapabocas es una falta de respeto uno enfermarse por otro, muchas gracias y la falta de higiene, tener mas control.
19	02-03-2023	Solicitud información pública	Luz Angélica	Cordial saludo: Nos referimos a ustedes dado que hacemos parte del Programa Hogares sustitutos con discapacidad en la ciudad de Cali donde atendemos niños, niñas y jóvenes junto a sus madres sustitutas de la ONG Crecer en Familia. Respetuosamente queremos hacer solicitud de acceso a los diferentes programas, charlas o talleres educativos que ofrezcan a la población, por lo que quisiéramos conocer sus servicios en este sentido.
20	06-03-2023	Queja	Andrés Fernando Muñoz	1. contar con todo los implementos que una biblioteca dignamente debe contar, entre ellas un servicio de fotocopidora. 2. Realizar desde el área responsable la adquisición de una fotocopidora/ impresora. Es indignante y sorprendente que no cuenta con un servicio tan esencial. 3. Es inaudito que los mismos funcionarios no tengan los elementos básicos y esenciales para brindar una atención oportuna, adecuada y digna de los usuarios que quieran hacer parte de la Biblioteca. 4. Es negligente y grosero por parte de ustedes que encaminen a los futuros lectores, estudiantes, visitantes es investigadores a salir de sus instalaciones por la falta de elementos esenciales.
21	06-03-2023	Queja	Kevin Mera	presento una inconformidad por el uso del espacio de lectura en la parte de afuera de la biblioteca. Ya que de pasar a hacer un espacio público nos dicen que no es privado. Agradezco la atención.
22	13-03-2023	Petición	Carol Martinez	Cordial saludo, Por este medio manifiesto mi descontento con la falta de información que se maneja en el observatorio astronomico. El sabado 25 de febrero perdi la entrada debido a que no fui informada de los horarios y la dinámica, entonces al ser la primera vez en asistir y desconocer como funciona, no logré entrar. El sabado 11 de Marzo se cancelo el evento y por

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				ningun medio fui notificada, al llegar al sitio nos enteramos que estaba cerrado. Considero que es una espacio que es para enriquecer a la ciudadanía, pero este tipo de manejos desmotivan y molestan. Agradezco tener en cuenta mi petición y se mejoren estos aspectos. Carol Martinez Pd. Solicite información de los eventos del observatorio y nunca me llevo la información.
23	13-03-2023	Petición	Alex Valencia	buen dia , soy alex valencia. actriz, profesora y bailarina de tango. adelanto varios proyectos y grupos de tango en cali, mi intención es ofertar 3 clases de tango, de forma gratuita con el fin de hacer conocer mi trabajo a el público que asiste a la biblioteca
24	14-03-2023	Solicitud información pública	Gisell Salcedo	Hola buenas tardes Según esta solicitud que realice hace algún tiempo he logrado encontrar la fecha en el periódico el país después de una ardua búsqueda la fecha de la publicación es el día 6 de Julio de 2000. Envio imágenes de la publicación pero necesitaría la versión del periódico Quibo. Por favor es muy importante encontrar la evidencia de esta noticia, si es posible un Pdf o una imagen más clara de las versiones que estén de esta noticia.
25	16-03-2023	Queja	Ines Gomez	El día 15 de marzo debía renovar el préstamo de libros, desde el 14 empecé a hacer la renovación telefónicamente y fue imposible me metí a la página web y no encontré la opción de renovación, en vista de eso hice uso de una opción que da la pagina de enviar un mensaje de texto explicando lo sucedido y preguntando cual sería la opción de renovación sin tener que desplazarme hasta la biblioteca y nunca me dieron respuesta por lo tanto me tocó desplazarme hasta la Biblioteca y a demas ¡pagar una multa!
26	21-03-2023	Sugerencia	Alek Ram	Estimados señores por medio de la presente solicito que por favor revisen el tema de los valores y tiempos del sistema del parqueadero de la biblioteca en la ciudad de Cali. Soy asiduo lector y y de manera constante llevo libros en calidad de préstamo externo encontrando que cuando voy a recoger o entregar los libros no hay tiempo libre entre el momento de llegada y volver a salir. Terneindog

27	23-03-2023	Queja	Maryuri Garro	Por favor, la vigilancia debería llevar una coherencia de labores entre todos los funcionarios pues hoy por primera vez me pidieron recibo de los libros, solo por que los llevaba en la mano pues cuando se pasa con la maleta solo preguntan y ojean por portátil, a parte, solo ojean el recibo no leen, ni rectifican los nombres y códigos de los mismos y ante la queja, la vigilanta de jactea diciendo con las de "información" que ellos son lo que mandan. Más educación y respeto.
28	27-03-2023	Petición	Tatiana Ortiz	Buenas tardes, solicito de su colaboracion con el periodico el Caleño del año 2000 25 de mayo, muchas gracias.
29	27-03-2023	Solicitud	Melissa Mellizo Valencia	Me contacto con ustedes, toda vez que estamos interesados en brindar a nuestros más de 1.280 asociados y sus familias, el portafolio de servicios y beneficios que brinda la Biblioteca Departamental. Agradecemos concedernos una cita o indicarnos los pasos a seguir, en aras de poder establecer un convenio comercial que beneficie a ambas partes.
30	28-03-2023	Solicitud	Héctor Henry Rojas	Buenas tardes: Me agrada venir acá a leer, pues hay mucha variedad de libros, las instalaciones, los funcionarios por su atención y que han ampliado el horario de atención. Sugerencia, solicitarles actualicen los libros que, supuestamente están disponibles y que en ocasiones no los ubican donde deberían estar una de las posibles razones es que están perdidos. Además falta que haya un servicio de fotocopias para no tener que salir a la calle a sacar copias.
31	29-03-2023	Solicitud	Gabriel Linares Ramírez	Petición para que por favor se permita: 1) Que la primera hora de parqueadero sea gratuita. Para que al ir a la biblioteca a entregar o recoger un libro en calidad de préstamo externo no toque pagar por permanecer tan poco tiempo en las instalaciones de la biblioteca 2) Que haya una rebaja en los precios del parqueadero. La razón es que para quienes permanecemos en algunas ocasiones mucho tiempo en la biblioteca por razones de lectura o estudio nos vemos afectados por las alzas en los valores del parqueadero. Atentamente. Gabriel Linares Ramírez josegramirez6161@gmail.com Teléfono. 3215028024

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe dos (2) PQRSD quedaron pendiente por responder.

RADICADO	fecha de recepción	TIPO	Usuario	ASUNTO
28	27-03-2023	Petición	Tatiana Ortiz	Buenas tardes, solicito de su colaboración con el periodico el Caleño del año 2000 25 de mayo, muchas gracias.
30	28-03-2023	Solicitud	Héctor Henry Rojas	Me agrada venir acá a leer, pues hay mucha variedad de libros, las instalaciones, los funcionarios por su atención y que han ampliado el horario de atención. Sugerencia, solicitarles actualicen los libros que, supuestamente están disponibles y que en ocasiones no los ubican donde deberían estar una de las posibles razones es que están perdidos. Además falta que haya un servicio de fotocopias para no tener que salir a la calle a sacar copias.

PQRSD pendientes de febrero de 2023

En el mes de enero se febrero (1) PQRSD pendiente, al cual se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
1679	2023-02-20		Derecho de petición	Espero se encuentren muy bien, adjunto mi derecho de petición en este correo. Quedo atento a su respuesta.	En atención a su petición instaurada el veinte (20) de febrero de 2023, sobre los horarios de funcionamiento de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero entre otras peticiones, me permito dar respuesta en los términos que fue planteada su solicitud.

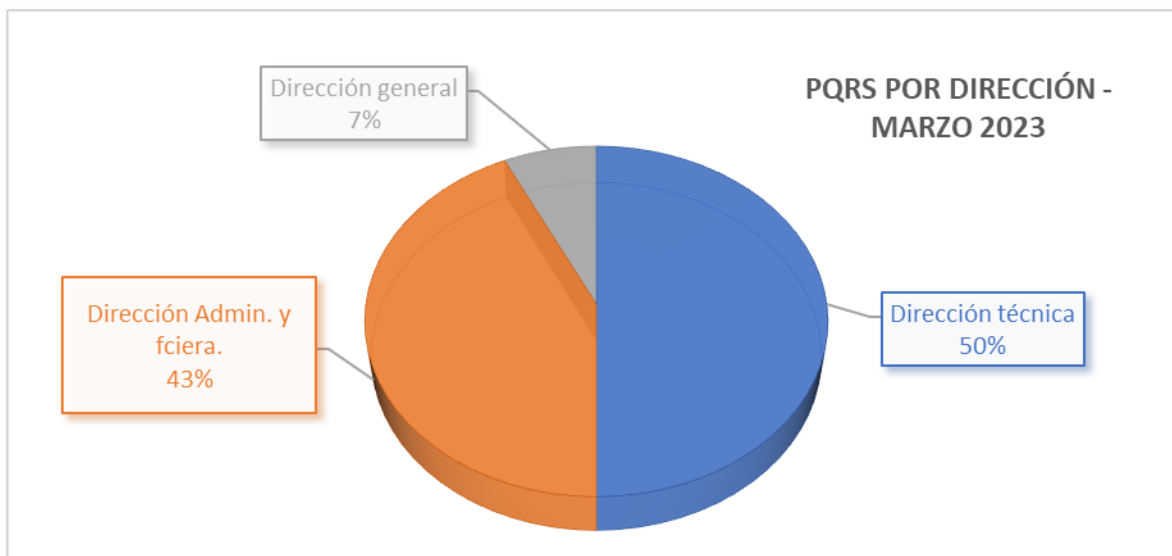
PQRSD por Dirección

Del total de 14 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo 7 para un 50%, la dirección general uno (1) para un 7% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo 6 para un 43%.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



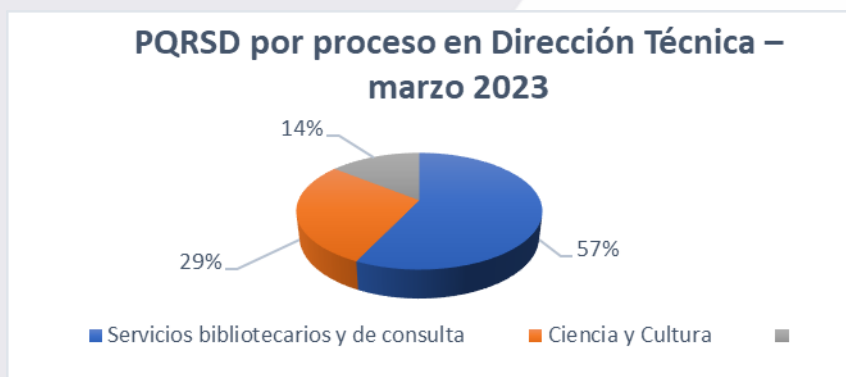


PQRSD por proceso en Dirección Técnica – MARZO 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

Servicios bibliotecarios y de consulta	4
Ciencia y cultura	2
Dirección técnica	1

El proceso de dirección técnica tuvo 7 PQRSD: 3 peticiones, 1 queja y 3 solicitudes.



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Un 57 % correspondieron a servicios bibliotecarios y de consulta, un 14% para dirección técnica y un 29 % a ciencia y cultura.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de marzo de 2023.

	Febrero
Actualización de datos	
Agendamiento observatorio	
Baños	
Convenio para préstamos	
Consulta sobre libro	
Hemeroteca	
Horarios biblioteca	
Labor social	
Parqueaderos	
Postulación hoja de vida	
Préstamo de espacios	
Renovación de libros	
Página web	
Visita guiada	

Seguimiento de temas

Entre los meses de enero, febrero y marzo, estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

Agendamiento observatorio	
Consulta sobre libro	
Hemeroteca	
Horarios biblioteca	
Labor social	
Postulación hoja de vida	
Renovación de libros	

bibliovalle.gov.co

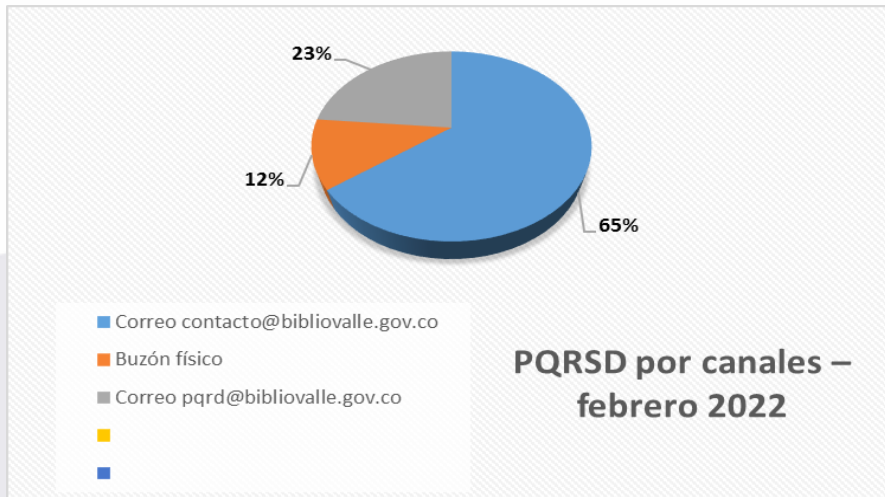
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	



QUEJAS RECIBIDAS EN MARZO DE 2023

RADICADO	fecha de recepción	COMENTARIO

Atentamente,



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 4 de mayo del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de ABRIL de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSB presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de abril; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSB recibidas a través de los correos pqrb@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co, fueron transcritas a una base de datos para tal fin, mientras se actualiza la plataforma web de PQRSB.



bibliovalle.gov.co

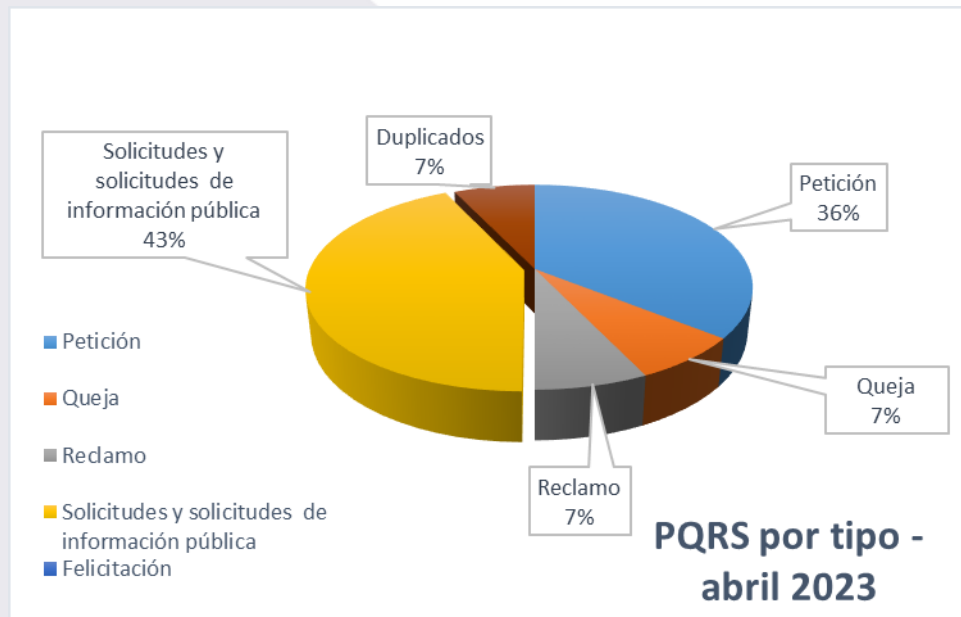
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD ABRIL 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	2	0	3	5
Queja	0	1	0	1
Reclamo	0	1	0	1
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	2	0	4	6
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	1	0	0	1
TOTAL	5	2	7	14

Durante el mes se presentaron cinco (5) peticiones para un 36%, seis (6) solicitudes de información para un 43%, un (1) duplicado para un 7%, una (1) queja con un 7% y un (1) reclamo para un 7%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

REPORTE DETALLADO PQRSD ABRIL 2023*

En total se presentaron 14 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
32	Duplicada			
33	11-04-2023	Reclamo	Marsel Villa	Estaba sentado en la fachada de la biblioteca junto con mi bicicleta, sintiéndome muy mal anímicamente. Solo estaba ahí respirando un poco, un guarda se acercó y me dijo que no podía estar ahí con la bicicleta al preguntarle por qué me respondió con evasivas y finalmente me dijo que no sabía porque. En el parqueadero otros dos guardas tampoco supieron darme la razón. Mi reclamo es que es absurdo que la bicicleta sea considerada un estorbo en el espacio público .
34	14-04-2023	Solicitud información pública	Evelyn Barbosa Gómez	Soy docente de Básica Primaria en la Institución Educativa Inmaculada Concepción, del municipio de Ginebra, Valle del Cauca. Solicito información relacionada con el bibliobus de la Biblioteca Departamental, ya que como institución educativa nos gustaría contar con su acompañamiento. ¿Cómo es el proceso para su visita a nuestra institución? ¿se debe presentar alguna documentación? ¿asistiría a una sola sede de la institución educativa o a varias? ¿las actividades las planean desde la biblioteca o la institución educativa debe planeirlas? ¿a quién y por cuál medio me puedo contactar con la persona encargada de esta actividad?
35	18-04-2023	Solicitud información pública	Liliana Trejos López	Buenos días Deseamos programar una visita con los hijos de los asociados, con quien me podría comunicar para programarla Estuve llamando al fijo pero no fue posible lograr comunicación Quedo atenta al contacto. Gracias Cualquier inquietud adicional con gusto será atendida.
36	18-04-2023	Solicitud información pública	Andrés Giraldo Belalcázar	Buen día. Espero se encuentren muy bien. Amablemente, solicito información sobre agenda cultural de la Biblioteca Departamental este mes de abril con el propósito de ver posibilidades de llevar grupos de estudiantes del Colegio Jefferson. Quedo atento a su respuesta. Atentamente, ANDRÉS GIRALDO BALCÁZAR. Docente de Español y Literatura - Middle
37	19-04-2023	Petición	Lida Franco	Buenos días me gustaría renovar este libro Título: Cerca del corazón salvaje/ Autor: Lispector, Clarice, 1925-1977 Código de barras: 108652 Fecha de devolución: 2023-04-20 11:59 PM Esta a nombre de Miriam Patricia Rojas de Franco cc 29076367

38	19-04-2023	Solicitud información pública	David Sergio Iladoy Galdames	Buenas tardes. A quien corresponda: Soy David Sergio Iladoy Galdames, ciudadano peruano con DNI 06443793 y con visto de Permanencia en Brasil V022139-W. Vengo a través de este medio a solicitarles que me permitan hacer contacto con algún(a) bibliotecario(a), que pueda atender la necesidad de investigación sobre eventos ocurridos entre los meses de noviembre y diciembre de 1948 y del 17 al 26 de abril de 1949. Siendo la investigación periodística concreta, estimo que no tomaré mucho tiempo del servidor(a) que tengan a bien indicar para que haga contacto conmigo y pueda aplicar a las informaciones que solicito todas las políticas de seguridad que rigen para estos casos. Agradeciendo de antemano su atención y aguardando un contacto. Atentamente. David Iladoy
39	21-04-2023	Petición	Mariana Gomez	Buenos días, soy Marina Gómez, responsable técnica de una biblioteca de investigación del CSIC, Biblioteca Americanista de Sevilla. El caso es que les escribimos porque uno de nuestros investigadores necesita trabajar con un libro del que en su biblioteca disponen cuatro ejemplares. Entendiendo perfectamente que nos digan que no, les escribimos por si fuera posible que nos donaran uno de estos ejemplares. Hemos intentando conseguir el libro en Europa pero nos ha sido imposible. El libro en cuestión es Mi diario en la unión soviética: un conservador en la urss (1968) El investigador tiene un proyecto de investigación en el que se están estudiando las relaciones de autores latinoamericanos con los distintos países socialistas de la década de 1940 a 1980 aproximadamente.
40	21-04-2023	Petición	Diego Yela	Cordial saludo Soy Diego Yela Director de Tu Enseñas nos dedicamos a la inclusión y por medio del lenguaje de señas hacer extensiva la participación ciudadana Queremos solicitar una visita a la biblioteca esta tarde es posible ir . El objetivo e hacer videos de la instalación en firma de cápsulas contando lo accesible que es la biblioteca La cuenta de rampas.co en Instagram se dedica a la inclusión y nosotros somos su puente en cali
41	24-04-2023	Petición	Janneth E. Galán Ojeda	Me dirijo a ustedes para solicitarles la posibilidad de agendar una salida pedagógica para nuestros estudiantes en su institución durante el segundo semestre del año lectivo. Somos un liceo comprometido con la formación integral de nuestros estudiantes y creemos que la visita a su biblioteca sería una oportunidad valiosa para que nuestros estudiantes amplíen sus conocimientos y tengan un acercamiento con la cultura y la literatura. Nos gustaría conocer más sobre los servicios y actividades que ofrecen en la biblioteca, y por supuesto, que nuestros estudiantes puedan disfrutar de una visita guiada por sus instalaciones y participar de algunas de las actividades que se programen. Por favor, háganos saber qué fechas y horarios están disponibles para la visita, y cualquier requisito o información adicional que debamos tener en cuenta. Agradecemos su atención y quedamos a la espera de su respuesta

				para poder coordinar con tiempo esta visita tan importante para nuestros estudiantes. Atentamente, Janneth E. Galán Ojeda Coordinadora de la comunidad Liceo Comercial la Milagrosa
42	24-04-2023	Solicitud información pública	Sonia Urbano Bolaños	Vivía antes en la ciudad de Cali, pero ahora vivo en Popayán. No quiero que nadie use mi cuenta para prestar libros, entonces deseo saber el procedimiento para desactivar la llave del saber.
43	27-04-2023	Solicitud información pública	Lina Marcela Gomez Pacue	Desde el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), específicamente del área de Bienestar al aprendiz del Centro de Gestión Tecnológica de Servicios, solicitamos comedidamente un espacio de lectura para los aprendices en sus instalaciones, adicional nos gustaría conocer los diversos procesos que se realizan en la biblioteca, como una forma que nuestros aprendices se vinculen a la lectura. Muchas gracias, quedo atenta a cualquier respuesta.
44	27-04-2023	Queja	Crear imagen	Cordial Saludo . La presente es para dejar la siguiente queja: El pasado lunes 24 de Abril en horas de la tarde me acerque a la biblioteca y al dejar las pertenencias en la recepción se encontraba dos personas una Sra. Cilia Pérez, y un señor Antonio el apellido no lo obtuve ya que la persona que me suministró la información dice que es un contratista nuevo. La cuestión es que al llenar una ficha de ingreso, y que entreguen la llave del casillero mi acompañante se equivocó donde se coloca el número del casillero, coloqué otro pensando que era como un consecutivo y la Sra. Cilia dijo no eso no es así entonces mi acompañante lo tachó con un lápiz y la señora molestísima le arrebató las planillas entonces yo le dije que dejara tanta grosería y que explicara ya que los usuarios no todos saben, que si no tenía la capacidad de servicio al cliente pues no podía estar allí, y fue cuando el señor Antonio respondió que ella o ellos no estaban siendo groseros en una actitud también altiva y desafiante yo le dije voy a colocar la queja me respondió colóquela dando a atender haga lo que quiera con una sonrisita de burla; Me pregunte que clase de empleados es que contratan la biblioteca la verdad sentí lastima por que yo he sido usuaria desde que era muy joven. Yo preferí alejarme y mi acompañante se quedó para que le entregaran la llave del casillero y es entonces este señor Antonio le dice oiga eduque a su compañera el respondió yo no soy su padre como así. La verdad esto es el colmo de la patanería y parece que este señor siempre tiene este tipo de comportamiento según sus compañeros, y no es la primera vez que nosotros tenemos que aguantarnos una situación como esta hace meses paso algo similar con otro funcionario y lo dejamos así pero esta vez ya se pasaron. Solicitamos se tomen las respectivas medidas para corregir estas situaciones con este tipo de empleados que dejan con su comportamiento mucho que desear. Les agradezco su atención prestada quedando atentos.
45	28-04-2023	Petición	Luis Esteban Toro Medina	Buenas soy Luis Esteban Toro Medina el Personero de el colegio Fe y Esperanza Misión Panamericana Quisiera saber si es posible realizar una salida pedagógica a sus instalaciones Y si es posible me gustaría saber cual sería el aforo máximo de estudiantes

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe cuatro (4) PQRSD quedaron pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
38	19-04-2023	Solicitud información pública	David Sergio Iladoy Galdames	Buenas tardes. A quien corresponda: Soy David Sergio Iladoy Galdames, ciudadano peruano con DNI 06443793 y con visto de Permanencia en Brasil V022139-W. Vengo a través de este medio a solicitarles que me permitan hacer contacto con algún(a) bibliotecario(a), que pueda atender la necesidad de investigación sobre eventos ocurridos entre los meses de noviembre y diciembre de 1948 y del 17 al 26 de abril de 1949. Siendo la investigación periodística concreta, estimo que no tomaré mucho tiempo del servidor(a) que tengan a bien indicar para que haga contacto conmigo y pueda aplicar a las informaciones que solicito todas las políticas de seguridad que rigen para estos casos. Agradeciendo de antemano su atención y aguardando un contacto. Atentamente. David Iladoy
39	21-04-2023	Petición	Mariana Gomez	Buenos días, soy Marina Gómez, responsable técnica de una biblioteca de investigación del CSIC, Biblioteca Americanista de Sevilla. El caso es que les escribimos porque uno de nuestros investigadores necesita trabajar con un libro del que en su biblioteca disponen cuatro ejemplares. Entendiendo perfectamente que nos digan que no, les escribimos por si fuera posible que nos donaran uno de estos ejemplares. Hemos intentando conseguir el libro en Europa pero nos ha sido imposible. El libro en cuestión es Mi diario en la unión soviética: un conservador en la urss (1968) El investigador tiene un proyecto de investigación en el que se están estudiando las relaciones de autores latinoamericanos con los distintos países socialistas de la década de 1940 a 1980 aproximadamente. Muchas gracias por adelantado.
42	24-04-2023	Solicitud información pública	Sonia Urbano Bolaños	Vivía antes en la ciudad de Cali, pero ahora vivo en Popayán. No quiero que nadie use mi cuenta para prestar libros, entonces deseo saber el procedimiento para desactivar la llave del saber.
44	27-04-2023	Queja	Crear imagen	Cordial Saludo . La presente es para dejar la siguiente queja: El pasado lunes 24 de Abril en horas de la tarde me acerque a la biblioteca y al dejar las pertenencias en la recepción se encontraba dos personas una Sra. Cilia Pérez, y un señor Antonio el apellido no lo obtuve ya que la persona que me suministró la información dice que es un contratista nuevo. La cuestiones es que al llenar una ficha de ingreso, y que entreguen la llave del casillero mi acompañante se equivoco donde se coloca el numero del casillero, colocho otro pensando que era como un consecutivo y la Sra. Cilia dijo no eso no es así entonces mi acompañante lo tacho con un el lapicero y la señora molestísima le arrebató las planillas entonces yo le dije que dejara tanta grosería y que explicara ya que los usuarios no todos saben, que si no tenia la capacidad de servicio al cliente pues no podía estar allí, y fue cuando el señor Antonio respondió que ella o ellos no estaban siendo

				groseros en una aptitud también altiva y desafiante yo le dije voy a colocar la queja me respondió colóquela dando a atender haga lo que quiera con una sonrisita de burla; Me pregunte que clase de empleados es que contratan la biblioteca la verdad sentí lastima por que yo he sido usuaria desde que era muy joven. Yo preferí alejarme y mi acompañante se quedo para que le entregaran la llave del casillero y es entonces este señor Antonio le dice oiga eduque a su compañera el respondió yo no soy su padre como así. La verdad esto es el colmo de la patanería y parece que este señor siempre tiene este tipo de comportamiento según sus compañeros, y no es la primera vez que nosotros tenemos que aguantarnos una situación como esta hace meses paso algo similar con otro funcionario y lo dejamos así pero esta vez ya se pasaron. Solicitamos se tomen las respectivas medidas para corregir estas situaciones con este tipo de empleados que deja con su comportamiento mucho que desear. Les agradezco su atención prestada quedando atentos.
--	--	--	--	---

PQRSD pendientes de marzo de 2023

En el mes de enero de marzo quedaron dos (2) PQRSD pendientes, a las cuales se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
28	27-03-2023		Petición	Buenas tardes, solicito de su colaboracion con el periodico el Caleño del año 2000 25 de mayo, muchas gracias.	Para realizar una solicitud hemerográfica, debe indicar el nombre de la noticia que solicita. Esto debido a que no se debe enviar todo el periódico completo ya que en Colombia, los derechos de autor en periódicos están protegidos por la Ley 23 de 1982, la cual establece que los derechos patrimoniales de los autores de obras literarias, científicas y artísticas, entre ellas las obras periodísticas, están protegidos por el Estado. En este sentido, los derechos de autor en periódicos se refieren a la propiedad intelectual de los contenidos publicados en ellos, tales como artículos, fotografías, ilustraciones, caricaturas, entre otros. El autor de dichos contenidos tiene el derecho exclusivo de autorizar su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación, y de recibir una remuneración por ello. Es importante mencionar que la protección de los derechos de autor en periódicos no solo se aplica a los autores de los contenidos, sino también a los periódicos como empresas, ya que estos tienen la propiedad sobre la publicación de dichos contenidos. Por lo tanto, cualquier reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de los contenidos publicados en periódicos debe contar con la autorización expresa de los titulares de los derechos de autor correspondientes, ya sean los autores de los contenidos o los periódicos como empresas.
30	28-03-2023		Solicitud	Me agrada venir acá a leer, pues hay mucha variedad de libros, las instalaciones, los funcionarios por su atención y que han ampliado el horario de atención. Sugerencia, solicitarles actualicen los libros	Muchas gracias por las sugerencias, esto nos permite mejorar. Desde las diferentes salas estaremos más atentos a resolver los temas de ubicación del material en las estanterías, así mismo, le comunico que estamos en proceso de actualización del sistema.

bibliovalle.gov.co

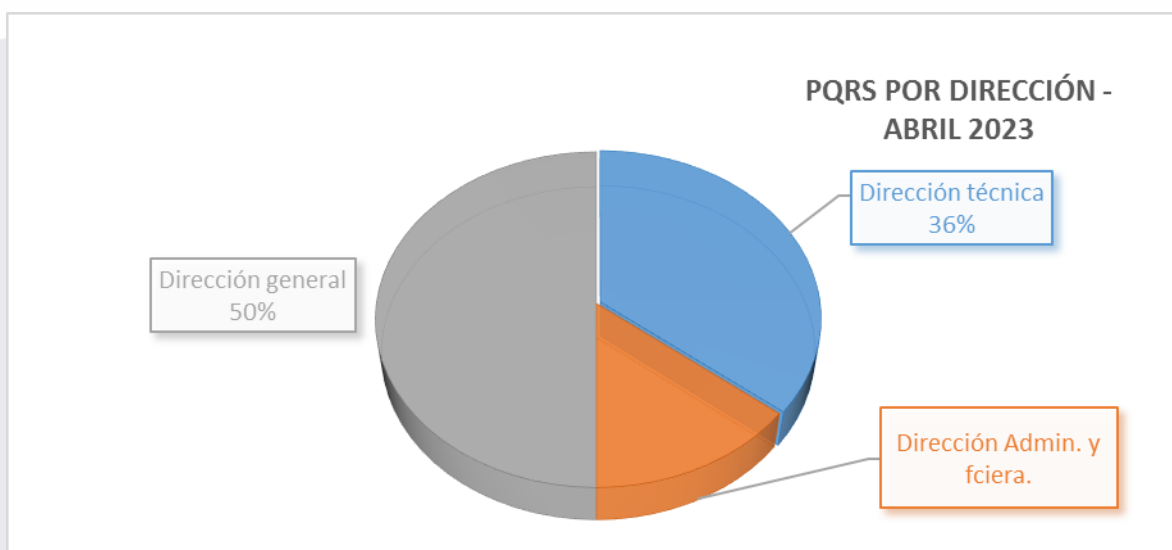
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



			que, supuestamente están disponibles y que en ocasiones no los ubican donde deberían estar una de las posibles razones es que están perdidos. Además falta que haya un servicio de fotocopias para no tener que salir a la calle a sacar copias.	
--	--	--	--	--

PQRSD por Dirección

Del total de 14 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo 5 para un 36%, la dirección general siete (7) para un 50% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo 2 para un 12%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – abril 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

Servicios bibliotecarios y de consulta	4
--	---

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – abril 2023



El proceso de dirección técnica tuvo 5 PQRSD: 2 peticiones, 2 solicitudes de información y 1 duplicado.

El 100 % de las PQRD correspondieron a Servicios Bibliotecarios.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de abril de 2023.

	Abril
Casilleros	1
Donaciones	1
Espacio público	1
Hemeroteca	1
Llave del saber	1
Permiso fotografías y videos	1
Renovación de libros	1
Solicitud de programación	1
Visita guiada	5

Seguimiento de temas

Entre los meses de enero, febrero y abril, estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

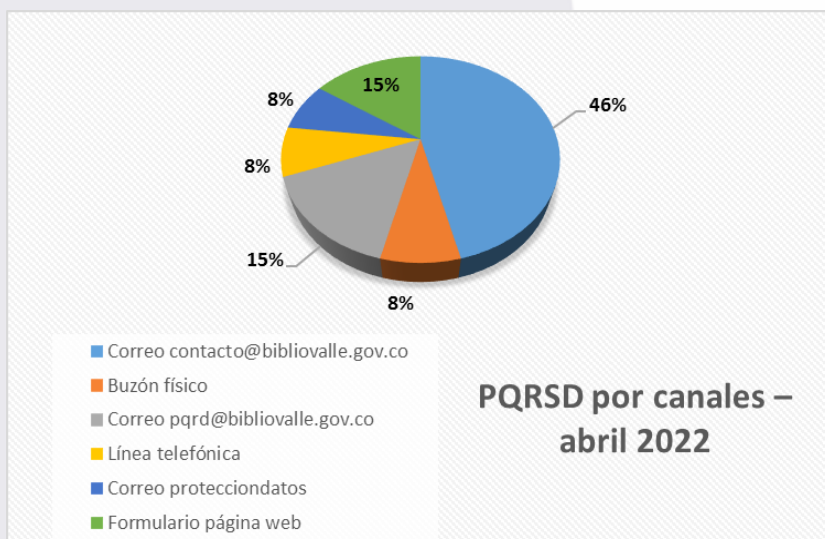


	Enero, febrero, marzo y abril
Agendamiento observatorio	4
Consulta sobre libro	3
Hemeroteca	4
Horarios biblioteca	3
Parqueaderos	3
Renovación de libros	4
Visita guiada	6

PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	1
Formulario página web	2
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	6
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	1
Correo protecciondatos@bibliovalle.gov.co	1
Línea telefónica	1



bibliovalle.gov.co

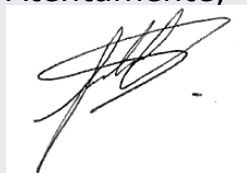
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



QUEJAS RECIBIDAS EN ABRIL DE 2023

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
44	27-04-2023	Queja	Crear imagen	Cordial Saludo . La presente es para dejar la siguiente queja: El pasado lunes 24 de Abril en horas de la tarde me acerque a la biblioteca y al dejar las pertenecías en la recepción se encontraba dos personas una Sra. Cilia Pérez, y un señor Antonio el apellido no lo obtuve ya que la persona que me suministró la información dice que es un contratista nuevo. La cuestiones es que al llenar una ficha de ingreso, y que entreguen la llave del casillero mi acompañante se equivoco donde se coloca el numero del casillero, coloco otro pensando que era como un consecutivo y la Sra. Cilia dijo no eso no es así entonces mi acompañante lo tacho con un el lapicero y la señora molestísima le arrebató las planillas entonces yo le dije que dejara tanta grosería y que explicara ya que los usuarios no todos saben, que si no tenia la capacidad de servicio al cliente pues no podía estar allí, y fue cuando el señor Antonio respondió que ella o ellos no estaban siendo groseros en una aptitud también altiva y desafiante yo le dije voy a colocar la queja me respondió colóquela dando a atender haga lo que quiera con una sonrisita de burla; Me pregunte que clase de empleados es que contratan la biblioteca la verdad sentí lastima por que yo he sido usuaria desde que era muy joven. Yo preferí alejarme y mi acompañante se quedo para que le entregaran la llave del casillero y es entonces este señor Antonio le dice oiga eduque a su compañera el respondió yo no soy su padre como así. La verdad esto es el colmo de la patanería y parece que este señor siempre tiene este tipo de comportamiento según sus compañeros, y no es la primera vez que nosotros tenemos que aguantarnos una situación como esta hace meses paso algo similar con otro funcionario y lo dejamos así pero esta vez ya se pasaron. Solicitamos se tomen las respectivas medidas para corregir estas situaciones con este tipo de empleados que deja con su comportamiento mucho que desear. Les agradezco su atención prestada quedando atentos.

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 5 de junio del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de MAYO de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSB presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de MAYO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSB recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co, fueron transcritas a una base de datos para tal fin, mientras se actualiza la plataforma web de PQRSB.



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRS MAYO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

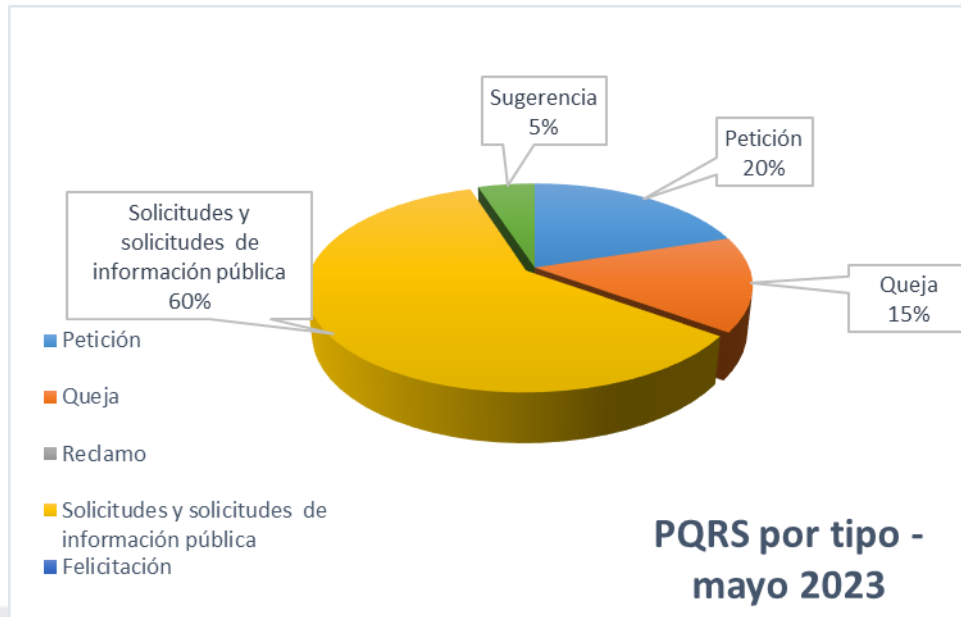
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	2	0	2	4
Queja	0	3	0	3
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	1	0	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	5	1	6	12
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	8	4	8	20

Durante el mes se presentaron cuatro (4) peticiones para un 20%, doce (12) solicitudes de información para un 60%, una (1) sugerencia para un 5% y tres (3) quejas con un 15%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





REPORTE DETALLADO PQRSD MAYO 2023*

En total se presentaron 20 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	FECHA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
46	02/05/2023	08/05/2023	Sugerencia	Fernando Varela	Sobre la exposición en la presentación al expositor Ramiro Díaz le colocaron el nombre de Vicky Barona en el primer nivel, en el segundo está la exposición de fotografías: falta iluminación

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

					Esta cara debería comenzar con "prometo no hacerlo más" pero cual es mi delito? Cual fue mi infracción? Recuerda al proceso de Kafka. Lamentablemente me tengo que volver a dirigir a ustedes por la misma causa: insólita persecución (y no tan insólita) y ahora al extremo de que los de seguridad no me quieren dejar ingresar alegando que soy un maleducado o irrespetuoso cuando yo nunca levante la voz, ni mire mal, ni insulte, ni empuje, ni fui grosero desde ningún punto de vista, solo me estrese un poco por extraviar mis llaves del casillero. El no-conflicto fue así: Con algunos usuarios tiene la excepción que nos permiten poner y sacar las cosas en los casilleros traspasado el mostrador. Yo siempre lo hago con un "permiso". Yo extravié mis llaves y me estreso, más aun cuando Cecilia me dicen de mala manera: debe pagar 20.000\$. Y cual es reflejo natural de cualquier persona con sentido común? Tratar de abrir con las llaves de otros casilleros. Pero Cecilia empieza: "no puede hacer eso, esta prohibido. Seguridad!!! Seguridad!!!" "Pero espere, no grite así" le digo, el tono de vos era de una persona ultrajada, muy fuera de lugar. Hablando la gente se entiende. Con ella ahora tenemos muy buena relación pero tiene un carácter especial y hay que saber llevarla y al parecer ayer estaba con un mal día. Bien, gracias a Dios, encuentro las llaves. Al volver me dice: no puede pasar mas acá le doy las cosas yo. - Ok como quiera. Le dije al de seguridad perdón me estrese pero ya la recupere. La señora se enoja de la nada... Y me retiro. Eso fue todo, me siento en la galería donde debía hacer unos dibujos, me dan ganas de pasar al baño pero el chico de la silla de rueda que ya presentía su persecución sobre mí, me dice interponiendo la silla: que por irrespetuoso ya no puedo ingresar y que ya había tenido problema con los de limpieza, que fue la razón del mail anterior donde le exprese el conflicto que hace años percibo y solo ahora le dije, pues yo soy de la política: "EL CONFLICTO COMO ULTIMO RECURSO", soy cero violencia. Si hay problemas en el norte, me voy al sur, si también hay problemas me voy al este y así. Quizás alegaran que pase directo al casillero, pero si eso ya estaba habilitado, y ahora soy un "maleducado", eso se llama "sycopatear" a alguien. Ante su imposición no le hice ningún escándalo, solo le dije: Me voy a comunicar con las autoridades porque es una injusticia". Que reflejo de mal educado no? Estamos en una biblioteca donde por naturaleza debe reinar la coherencia, la verdad, la civilización, porque "hablando la gente se entiende", no gritando "seguridad... seguridad" probar otras laves en el casillero no es ninguna trasgresión. Pero si es negativo ser déspota y autoritario y poniéndome la silla de rueda al frente. Le recuerdo que ya otra vez los de seguridad no me querían dejar pasar "porque no tenía zapatos", y le dije le voy a escribir una carta a la directora y cuando le lleve la carta "si, si, pase usted". Entonces, soy paranoico si veo una persecución? Es obvio que les molesta mi actividad en internet que es predicar a Yahve y a Jesucristo en internet y mi investigación teología. Por suerte hay cámaras que lo registraron todo pero esa no es mi bendición sino Dios que lo ve todo y sabe quien es quien y es justo y tiene infinidad de recursos para hacerme justicia. Mire Yo soy un fan de la biblioteca y de todas las biblioteca de Colombia de Confandí, las Departamentales, las del Banco y conozco de muchas ciudades donde nunca tengo el menor problema y estas ha sido una gran ayuda para mi trabajo de peregrino de la Palabra, espero puede revertir la situación cuanto antes. Ya que aun hay mucho espacio para gritar: Yahve es Dios y Jesús el Cristo y créame ese pilar de la verdad se esta desmoronando, a propósito le adoso un texto que estoy predicando en estos días que se llama Codigo anti Yahve y viene como anillo al dedo para este caso puntual porque es la misma razón. Le pido justicia porque fue una gran injusticia. Fue déspota y autoritaria su actitud. Y le pido que no deje que manipulen la verdad con sus palabras. Puede verlo en la grabación que todo lo que digo es la verdad. También las cámaras registran como lo de limpieza limpian mucho donde yo estoy, barren, trapean, lampazo, pero no hacen el mismo trabajo en toda la sala, esto lo vi en la hemeroteca, si hicieran el mismo trabajo en toda la sala estarías horas. La otra vez, maleducadamente se sentaron en la mesa donde yo estaba comiendo "que tenían que baldear" sábado de Semana Santa del año anterior. Soy paranoico si percibo un fantasma sobre mí usando la gente alrededor como peones? pero "el diab mal le paga al que bien le sirve" y Dios es fiel y realmente todo poderoso. Me sobran las pruebas de que me odian por hacer mi trabajo pero mi bendición es la omnipotencia de Dios quien llena de poder a Jesús. A propósito el archivo que les adoso le será de gran utilidad para con criterio descubrir cual es el Dios verdadero, tarea no tan fácil porque hoy esta toda internet embrujada diciendo Yahve es malo, un impostor, el demiurgo se cumplen las palabras de Jesús llegaron los días cuando nadie adore a Dios. Con esa blasfemias solo logaran que sean despojados de sus cuerpos y lo pierdan todo. Léalo por favor y páselo. Procurare llamar después y le enviare una carta física para que los de seguridad vean mi incivilización. Luz Elena vio que hay tres "Luz" en la biblioteca, porque a Luz de la entrada le dije: me escribió un mail y me dice: no acá solo hay dos "Luz" Luz Marina y yo. -No hay tres!! Hermosa metáfora en una biblioteca y un buen augurio que la luz ahuyentará la oscuridad de esta injusticia. Espero que así sea en el nombre de Jesús quien dijo Yo Soy la Luz.
47	02/05/2023	16/05/2023	Queja	Juan de Dios	
48	03/05/2023	11/05/2023	Petición	Leyda Alvarez Arboleda	Nos dirigimos a ustedes no sin antes desearles éxitos en sus proyectos planteados para el 2023, somos la Fundación Petronio Álvarez, una institución con más de 18 años de trabajo en la ciudad de Santiago de Cali y el Valle del Cauca, tiempo durante el cual hemos liderado procesos de beneficio social para personas en entornos vulnerables. Con nuestra labor como Fundación hemos beneficiado a madres cabeza de hogar, niños, jóvenes y adultos mayores; nos enfocamos en el apoyo a la educación como herramienta con la cual brindamos oportunidades de crecimiento personal y desarrollo económico a la comunidad. A través de nuestras acciones también estimulamos la cultura para así honrar el legado de Petronio Álvarez quien como miembro de nuestra familia nos inspiró a llevar a cabo esta labor de ciudad. Con esta comunicación queremos plantearles que se unan a nuestra causa social por medio del apoyo a nuestros beneficiarios los cuales se encuentran carnetizados, este patrocinio sería por medio de la implementación de un porcentaje de descuento para el acceso a sus servicios y productos. Desearíamos de igual manera, nos encantaría que nos permitiera tener una cita con usted con el fin de compartirles de primera mano nuestros proyectos e ideas de trabajo conjunto. Les invitamos a que de esta manera sigamos aportando al bienestar de nuestra ciudadanía, proporcionando espacios para su mejora integral.
49	08/05/2023	08/05/2023	Solicitud de información	Karen Ramírez	Información Museo Interactivo Abrakadabra

				Collazos	Cordial saludo. Espero que se encuentren bien. Por favor me podrían indicar si este sábado prestan servicio. Que costo tiene Cual es la duración del recorrido Gracias por la información
50	08/05/2023	17/05/2023	Solicitud de información	Sebastian Arias Quejada	Cordial saludo. Somos estudiantes de grado once. En este comunicado solicitamos información acerca de la disponibilidad de los cupos, requisitos a tener en cuenta e información sobre cuándo podremos entregar las cartas de solicitud para realizar las correspondientes horas de labor social en las instalaciones de La Biblioteca Departamental.. Agradecemos la atención prestada y su colaboración. Esperamos su respuesta. Atentamente. Colegio Instituto Moderno
51	09/05/2023	10/05/2023	Solicitud de información	Margarita Hernandez	Buenos días Mi nombre es Maria Hernandez,. El motivo del correo es debido a que tengo un grupo de aproximadamente 20 niños que quisiera cotizar con ustedes 2 actividades, agradezco de antemano su ayuda Las edades son: 8 niños de 10 años 3 niños de 11 años 6 niños de 12 años 3 niños de 14 años 1. Visita guiada ¿Es posible coordinar transporte hasta la biblioteca? o lo debemos realizar aparte ¿Que costo tiene la actividad completa por niño? ¿Que actividades específicas incluye la visita? ¿Duracion del recorrido? ¿Quien dirige las actividades? ¿Debemos tener en cuenta algún aforo? 2. Picnic de lectura: Nos parece muy chevere tener una actividad de lectura al aire libre con refrigerio. Estas actividades las realizan? Si en caso la realizan por favor me pueden ayudar con lo siguiente? ¿Que necesitamos para realizar la actividad? ¿que costo tiene? ¿Cual es la duración de la actividad? ¿Debemos cumplir con algún aforo?
52	09/05/2023	10/05/2023	Petición	Maria Francisca Estacio	Reciban un cordial saludo de parte del Liceo Juvenil Mi Mundo Mágico, con la presente queremos solicitar una visita académica al planetario con nuestros estudiantes de nivel preescolar y primaria. Para nosotros sería un placer que nuestros estudiantes puedan vivir esta grata visita para reforzar sus niveles académicos. Quedamos atentos a cualquier decisión que puede ser comunicada por los siguientes canales. Celular: 321 5846689 - 315 5493976 Correo electrónico: mimundomagico1758@gmail.com Gracias Maria Francisca Estacio cc. 66.810.275

53	09/05/2023	10/05/2023	Solicitud de información	Robert Rios Gonzalez	En la actualidad estamos preparándonos para una ceremonia de Certificación de los estudiantes de nuestros programas, y estamos a portas también de un evento para el Lanzamiento de Los Programas Técnicos aprobados por la Secretaría de Educación, y quisiéramos mirar la posibilidad de realizar ambos eventos en la Biblioteca Departamental, ya que queda muy cerca de nuestra Sede, además de ser un sitio de fácil acceso por transporte público etc. La Ceremonia de Graduación tendrá una duración máxima de 2 horas, y sería aproximadamente para 50 estudiantes con sus respectivos acudientes. Queremos saber si tiene el mismo valor en cualquier horario o día el alquiler de éstos espacios, o si es posible incluso a alguna especie de Intercambio donde podamos posteriormente ofrecerles un espacio de ambientación DJ para alguno de sus eventos. Agradezco de antemano la atención que puedan brindarme para poder trabajar en la proyección de la ceremonia y todo lo que esto implica.
54	11/05/2023	15/05/2023	Solicitud de información	Andrea Farfán	Reciban un cordial saludo de la Red Colombiana de Posgrados, alianza académica actualmente constituida por 73 IES colombianas, que realiza un trabajo colaborativo en pro del fortalecimiento de la educación avanzada nacional. Nos gustaría donar a la biblioteca una versión impresa del libro Posgrados Colombianos: en cifras, producido por la Red Colombiana de Posgrados y el lanzado al público el pasado 16 de marzo, en el marco del congreso 2023 y de la celebración de los 15 años de la Red; por esta razón consultamos si manejan algún procedimiento para la recepción de libros y si no lo manejan, agradeceríamos nos indicaran los datos necesarios para realizar el envío. Este libro se derivó de una investigación cuyo objetivo fue analizar la información oficial disponible y pública relacionada con la oferta y el funcionamiento de los posgrados en Colombia, las tendencias de estudiantes y admitidos, indicadores de graduados y cifras salariales, la financiación nacional para la formación avanzada y algunos indicadores de CTel. Quedo atenta a su amable respuesta y esperamos contribuir con el mejoramiento de la educación en Colombia.
55	11/05/2023	26/05/2023	Queja	Maria Jose	Cali 10 de mayo 2023 El día de hoy 10 de mayo en la biblioteca departamental ocurrió una riña provocado por una prestadora de servicio de la zona de lectura en la entrada a la zona abierta hizo el siguiente comentario haciendo llamado y ofensa hacia estudiantes de bachillerato ; dijo: "cochinas degeneradas, mal educadas; eso es lo que le enseñan en el colegio; por eso las violan" por consiguiente se hicieron los siguientes comentarios por parte de un funcionario haciendo énfasis en la forma de educación recibida como los siguientes: "son unas culicagadas, por eso las violan, les tienen que enseñar" "se merecen que las violen" . Según lo señalado las funcionarias, trabajadoras hicieron maltrato verbal a estudiantes del ie liceo departamental. mariajoselamejor0202@gmail.com 3157993318
56	18/05/2023	19/05/2023	Petición	Lida Franco	Buen día Favor renovar el préstamo de estos títulos Título: Los funerales de la mamá grande / Autor: García Márquez, Gabriel, 1927-2014 Código de barras: 020439 Fecha de devolución: 2023-05-20 11:59 PM Título: El señor Presidente/ Autor: Asturias, Miguel Angel, 1899-1974 Código de barras: 124978 Fecha de devolución: 2023-05-20 11:59 PM Título: Cuentos de barro : (primera parte)/ Autor: Salazar Arrue, Salvador

					Código de barras: 024367 Fecha de devolución: 2023-05-20 11:59 PM Gracias
57	19/05/2023	19/05/2023	Solicitud de información	Gloria Isabel Botero.	Me gustaría saber si se acercan eventos especiales del observatorio astronómico y no estoy en redes sociales. Leí en su página web que se puede asistir un sábado al mes a las 8 de la noche para observar por el telescopio, ¿es correcto? ¿Cuáles serían esos próximos sábados? Atentamente, Gloria Isabel Botero.
58	23/05/2023		Petición	Steven Serna Muriel,	Cordial saludo Luis Aníbal M. Soy Steven Serna Muriel, le escribo porque me dieron su contacto y que usted podría ayudarme con un artículo del periodo el país años atrás y que estoy solicitando con urgencia en un proceso que llevo actualmente en estados unidos. El artículo apareció en el periodo el País de Cali el 04 de noviembre de 2016 y se trataba de un evento en la universidad javeriana de Cali. Quería consultarle que debo hacer para poder conseguir el periódico de dicho día . Mil gracias
59	23/05/2023	23/05/2023	Solicitud de información	Carolina Marin	Mi nombre es Carolina Marin Arango soy mamá de un estudiante de grado 4° de primaria de la I. E Santa Teresita del Nino Jesus ubicada en el corregimiento de El Carmen, municipio de Dagua. Me gustaría saber la programación, requisitos, precios y los pasos a seguir para programar una visita guiada en la Biblioteca para los niños de; son aprox 23 niños de 9 años.
60	25/05/2023	31/05/2023	Queja	Liana Milena Bustos Rojas	Me dirijo a ustedes con el fin de manifestar una inconformidad en la atención prestada por uno de los funcionarios del módulo de información llamado Antony. El día de hoy nos dirigimos a la biblioteca en horas de la tarde 5:00 pm tuvimos un olvido de la llave que nos dan cuando se guardan los elementos personales y la llave fue entregada en el módulo por otra funcionaria, al acercarnos y de manera amable preguntando si de pronto habían dejado la llave en ese lugar el funcionario respondió de manera displicente diciendo "no tengo ni idea", la otra funcionaria nos atendió de manera cordial indicándonos que debíamos cuidar la llave porque la pérdida generaba unos costos. Al dirigirnos nuevamente al funcionario diciéndole que la forma en que nos había contestado no era la adecuada, nuevamente respondió "que quiere que le diga si no tengo ni idea" la queja es porque personas que trabajan en un lugar como este deben manejar la comunicación de manera asertiva y cordial dándole soluciones al usuario y no generando un disgusto, teniendo en cuenta que la situación presentada pudo sucederle a cualquier persona y lo que uno como usuario necesita es resolver la situación. Es importante capacitar el personal en servicio al cliente y no solamente hacer contrataciones por cumplir cuotas políticas, quienes laboran en un lugar como estos deben tener la mejor disposición. Cordialmente Liana Milena Bustos Rojas 29285286 Buga 3116023525

61	29/05/2023		Solicitud de información	Marcyín Angulo Rodríguez	Hola buenas tardes, les escribe Marcyín Tatiana Angulo Rodríguez de la carrera de comunicación social de la Institución universitaria Antonio José Camacho. Lo que pasa es que me encuentro en un proyecto investigativo de la prensa, sobre los partidos liberal y conservador desde los años 1946-1962 Me gustaría saber si ustedes pueden enviarme la información de los periódicos el país el tiempo, el relator de manera digital a este mismo correo. Gracias espero pronta respuesta.
62	29/05/2023	29/05/2023	Solicitud de información	Diana Carolina Lopez Gonzalez	Buenas tardes, Mi nombre es Diana Carolina Lopez y por motivos académicos de mi Especialización en proyectos de desarrollo, necesito acceso a los informes de gestión de la biblioteca, para el 2022 o 2021. En aspectos como la cantidad de usuarios atendidos, el uso de internet, los prestamos de material bibliográfico, los usuarios de la biblioteca infantil y cualquier otro servicio que se pueda incluir en el informe. Para poder comparar estos resultados con el proyecto a evaluar que es una Biblioteca publica en Sabanalarga Casanare, ya que no tenemos acceso a mas información y por motivos académicos podemos hacer supuestos en la evaluación del proyecto. Agradezco Mucho la colaboración.
63	29/05/2023	29/05/2023	Solicitud de información	María del Carmen Ricaurte	Buenas tardes Me gustaría donar libros a la biblioteca. Favor indicarme la persona con la que me puedo comunicar y el lugar donde los puedo llevar Gracias María del Carmen Ricaurte CC 38965842 Celular 3154067216
64	31/05/2023	31/05/2023	Solicitud de información	Leslie Caicedo	Mi nombre es Leslie Caicedo. Soy licenciada en lenguas extranjeras de la universidad del Valle. Me gustaría saber si hay vacantes de empleo en la biblioteca o dónde puedo encontrar dicha información. Muchas gracias por su atención, quedo atenta a su respuesta.
65	31/05/2023	31/05/2023	Solicitud de información	Diana Marcela Diaz	El siguiente correo, tiene como finalidad pedir información sobre como podemos solicitar una visita a la biblioteca para niños y niñas de 5-6 años grupo transición Whatsapp: 318 484 81 07 Correo: marcela18-18@hotmail.es

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe dos (2) PQRSD quedaron pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
58	23/05/2023	Petición	Steven Serna Muriel,	Cordial saludo Luis Aníbal M. Soy Steven Serna Muriel, le escribo porque me dieron su contacto y que usted podría ayudarme con un artículo del periodo el país años atrás y que estoy solicitando con urgencia en un proceso que llevo actualmente en estados unidos. El artículo apareció en el periodo el País de Cali el 04 de noviembre de 2016 y se trataba de un evento en la universidad javeriana de Cali. Quería consultarle que debo hacer para poder conseguir el periódico de dicho día .
61	29/05/2023	Solicitud de información	Marcyín Angulo Rodríguez	Hola buenas tardes, les escribe Marcyín Tatiana Angulo Rodríguez de la carrera de comunicación social de la Institución universitaria Antonio José Camacho. Lo que pasa es que me encuentro en un proyecto investigativo de la prensa, sobre los partidos liberal y conservador desde los años 1946-1962 Me gustaría saber si ustedes

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				pueden enviarme la información de los periódicos el país el tiempo, el relator de manera digital a este mismo correo. Gracias espero pronta respuesta.
--	--	--	--	--

PQRSD pendientes de abril de 2023

En el mes de enero de marzo quedaron cuatro (4) PQRSD pendientes, a las cuales se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
38	19-04-2023	17/05/2023	Solicitud de información pública	Buenas tardes. A quien corresponda: Soy David Sergio Iladoy Galdames, ciudadano peruano con DNI 06443793 y con visto de Permanencia en Brasil V022139-W. Vengo a través de este medio a solicitarles que me permitan hacer contacto con algún(a) bibliotecario(a), que pueda atender la necesidad de investigación sobre eventos ocurridos entre los meses de noviembre y diciembre de 1948 y del 17 al 26 de abril de 1949. Siendo la investigación periodística concreta, estimo que no tomaré mucho tiempo del servidor(a) que tengan a bien indicar para que haga contacto conmigo y pueda aplicar a las informaciones que solicito todas las políticas de seguridad que rigen para estos casos. Agradeciendo de antemano su atención y aguardando un contacto. Atentamente. David Iladoy	Cordialmente le informo que para realizar una búsqueda más precisa, debemos tener información adicional sobre el tema de interés, por lo tanto, le solicito se contacte con la bibliotecaria Diana Lucia Cruz, encargada del área de hemeroteca a través del correo: dlcruzro@bibliovalle.gov.co
39	21-04-2023	15/05/2023	Petición	Buenos días, soy Marina Gómez, responsable técnica de una biblioteca de investigación del CSIC, Biblioteca Americanista de Sevilla. El caso es que les escribimos porque uno de nuestros investigadores necesita trabajar con un libro del que en su biblioteca disponen cuatro ejemplares. Entendiendo perfectamente que nos digan que no, les escribimos por si fuera posible que nos donaran uno de estos ejemplares. Hemos intentando conseguir el libro en Europa pero nos ha sido imposible. El libro en cuestión es Mi diario en la unión soviética: un conservador en la urss (1968) El investigador tiene un proyecto de investigación en el que se están estudiando las relaciones de autores latinoamericanos con los distintos países socialistas de la década de 1940 a 1980 aproximadamente. Muchas gracias por adelantado.	Le informamos que el título en mención no tenemos títulos para donar, los ejemplares que tenemos en nuestra colección corresponden a material de fondos especiales debido a que son bibliotecas de personajes de nuestro departamento por lo tanto, sólo se encuentran para consulta en sala. Si necesita un capítulo en especial, por favor me lo hace saber para enviarlo digitalizado.
42	24-04-2023	10/05/2023	Solicitud de información pública	Vivía antes en la ciudad de Cali, pero ahora vivo en Popayán. No quiero que nadie use mi cuenta para prestar libros, entonces deseo saber el procedimiento para desactivar la llave del saber.	Buenas tardes apreciada usuaria, cordialmente le informo que a diferencia de las demás bibliotecas, los préstamos en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero se realizan de manera personal con el documento de identidad, sin embargo, le solicito atentamente facilitar el número de cédula para confirmar el usuario en el sistema de información y así bloquear la en Llave del saber donde quedaría como inactiva.

bibliovalle.gov.co

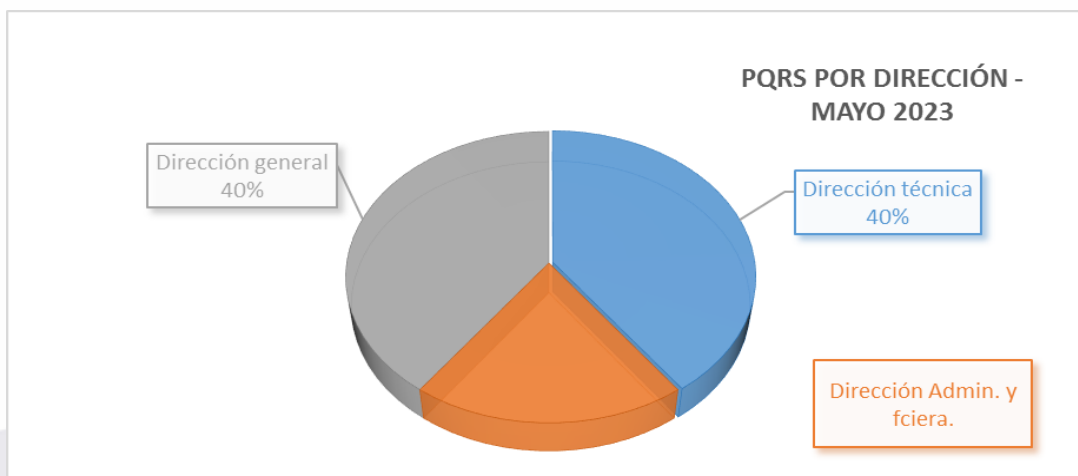
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



44	27-04-2023	16/05/2023	Queja	Cordial Saludo . La presente es para dejar la siguiente queja: El pasado lunes 24 de Abril en horas de la tarde me acerque a la biblioteca y al dejar las pertenecías en la recepción se encontraba dos personas una Sra. Cilia Pérez, y un señor Antonio el apellido no lo obtuve ya que la persona que me suministró la información dice que es un contratista nuevo. La cuestiones es que al llenar una ficha de ingreso, y que entreguen la llave del casillero mi acompañante se equivoco donde se coloca el numero del casillero, colocho otro pensando que era como un consecutivo y la Sra. Cilia dijo no eso no es así entonces mi acompañante lo tacho con un el lapicero y la señora molestísima le arrebató las planillas entonces yo le dije que dejara tanta grosería y que explicara ya que los usuarios no todos saben, que si no tenia la capacidad de servicio al cliente pues no podía estar allí, y fue cuando el señor Antonio respondió que ella o ellos no estaban siendo groseros en una aptitud también altiva y desafiante yo le dije voy a colocar la queja me respondió colóquela dando a atender haga lo que quiera con una sonrisita de burla; Me pregunte que clase de empleados es que contratan la biblioteca la verdad sentí lastima por que yo he sido usuaria desde que era muy joven. Yo preferí alejarme y mi acompañante se quedo para que le entregaran la llave del casillero y es entonces este señor Antonio le dice oiga eduque a su compañera el respondió yo no soy su padre como así. La verdad esto es el colmo de la patanería y parece que este señor siempre tiene este tipo de comportamiento según sus compañeros, y no es la primera vez que nosotros tenemos que aguantarnos una situación como esta hace meses paso algo similar con otro funcionario y lo dejamos así pero esta vez ya se pasaron. Solicitamos se tomen las respectivas medidas para corregir estas situaciones con este tipo de empleados que deja con su comportamiento mucho que desear. Les agradezco su atención prestada quedando atentos.	Cordial saludo De manera atenta presento disculpas por el impase generado con los funcionarios en la fecha indicada por usted, la intención de la Biblioteca está dirigida a servir cada vez mejor a los miles de usuarios que diariamente acuden a las Bibliotecas Públicas, en la búsqueda de información, de disfrute y del conocimiento que se adquieren a través de la lectura. Como Entidad Publica diariamente estamos en la continuidad y mejora de los procesos, en especial en los de Atención y Servicio al Ciudadano; por lo cual se establece en los planes de acción capacitación a los funcionarios de esta Entidad en los temas relacionados. Lo anterior teniendo en cuenta que tanto los funcionarios como los usuarios de tienen derechos y deberes que cumplir, en aras del respeto, el trato cordial, con el ánimo de ofrecer los servicios de una manera satisfactoria: De los funcionarios: Brindar orientación con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios, en un espacio y ambiente adecuado para la lectura, la consulta y demás servicios ofrecidos por la Entidad. Acatar las orientaciones, directrices dadas por la entidad, iéndose de forma respetuosa, Ofreciendo un buen trato a usuarios de la Biblioteca. La presentación personal debe ser adecuada para Atender a los usuarios. De los usuarios: Ingresar en completo silencio y en los horarios establecidos de atención. Los usuarios pueden acceder a la Biblioteca con cuadernos, lapiceros. La Biblioteca no se responsabiliza por la perdida de los objetos personales, los cuales deben estar bajo el cuidado y responsabilidad del dueño. Ser orientado por el personal de forma respetuosa y clara para satisfacer sus necesidades de información en un espacio y ambiente adecuado para la lectura, la consulta y demás servicios ofrecidos por la Entidad. Acatar las orientaciones, directrices dadas por la entidad, dirigiéndose de forma respetuosa a los funcionarios. La presentación personal debe ser adecuada para entrar a la Entidad Dando estas claridades, reiterando las disculpas por parte de la Entidad, para lo cual se realizó la respectiva acción interna, con los funcionarios mencionados en su oficio.
----	------------	------------	-------	---	---

PQRSD por Dirección

Del total de 20 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo ocho (8) para un 40%, la dirección general ocho (8) para un 40% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cuatro (4) para un 20%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – MAYO 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de mayo presentaron los siguientes registros:

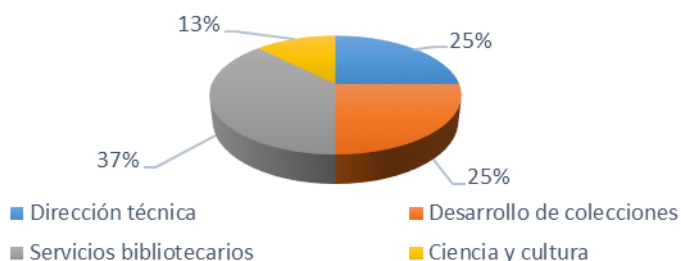
Dirección técnica	2	25%
Desarrollo de colecciones	2	25%
Ciencia y cultura	1	13%
Servicios bibliotecarios y de consulta	3	37%

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por proceso en Dirección Técnica –mayo 2023



El proceso de dirección técnica tuvo 8 PQRSD: 2 peticiones, 5 solicitudes de información y 1 sugerencia

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de MAYO de 2023.

	MAYO
Alquileres	1
Descuentos servicios	1
Donación de libros	2
Exposiciones	1
Informes de gestión	1
Hemeroteca	2
Labor social	1
Museo	1
Renovación de libros	1
Observatorio	1
Quejas incidente	2
Vacantes	1
Visita guiada	4

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



Seguimiento de temas

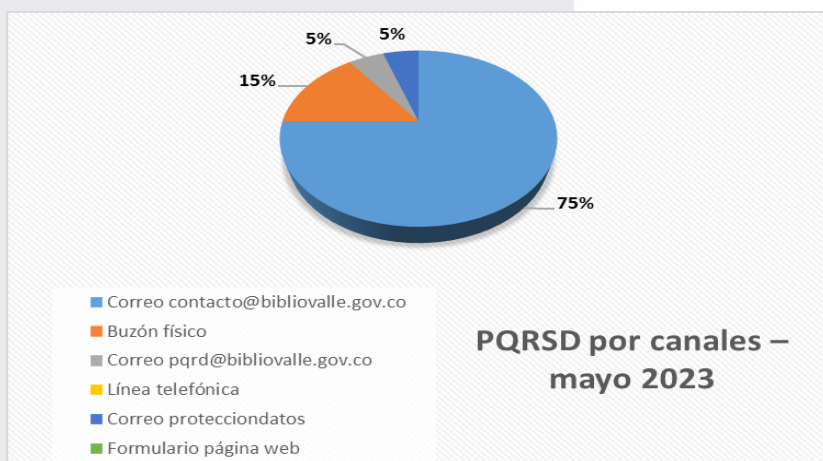
Entre los meses de enero, febrero, abril y mayo, estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

	Enero, febrero, marzo, abril y mayo
Agendamiento observatorio	5
Consulta sobre libro	3
Hemeroteca	6
Horarios biblioteca	3
Parqueaderos	3
Renovación de libros	5
Visita guiada	10

PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	3
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	15
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	1
Correo protecciondatos@bibliovalle.gov.co	1



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



QUEJAS RECIBIDAS EN MAYO DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
47	02/05/2023	16/05/2023	Queja	Juan de Dios	Esta cara debería comenzar con "prometo no hacerlo mas" pero cual es mi delito? Cual fue mi infracción? Recuerda al proceso de Kafka. Lamentablemente me tengo que volver a dirigir a ustedes por la misma causa: insólita persecución (y no tan insólita) Y ahora al extremo de que los de seguridad no me quieren dejar ingresar alegando que soy un maleducado o irrespetuoso cuando yo nunca levante la voz, ni mire mal, ni insulte, ni empuje, ni fui grosero desde ningún punto de vista, solo me estrese un poco por extraviar mis llaves del casillero. El no-conflicto fue así: Con algunos usuarios tiene la excepción que nos permiten poner y sacar las cosas en los casilleros traspasado el mostrador. Yo siempre lo hago con un "permiso". Yo extravié mis llaves y me estreso, más aun cuando Cecilia me dicen de mala manera: debe pagar 20.000\$. Y cual es reflejo natural de cualquier persona con sentido común? Tratar de abrir con las llaves de otros casilleros. Pero Cecilia empieza: "no puede hacer eso, esta prohibido. Seguridad!!! Seguridad!!!" "Pero espere, no grite así" le digo, el tono de vos era de una persona ultrajada, muy fuera de lugar. Hablando la gente se entiende. Con ella ahora tenemos muy buena relación pero tiene un carácter especial y hay que saber llevarla y al parecer ayer estaba con un mal día. Bien, gracias a Dios, encuentro las llaves. Al volver me dice: no puede pasar mas acá le doy las cosas yo. - Ok como quiera. Le dije al de seguridad perdón me estrese pero ya la recupere. La señora se enoja de la nada... Y me retiro. Eso fue todo, me siento en la galería donde debía hacer unos dibujos, me dan ganas de pasar al baño pero el chico de la silla de rueda que ya presentía su persecución sobre mi, me dice interponiendo la silla: que por irrespetuoso ya no puedo ingresar y que ya había tenido problema con los de limpieza, que fue la razón del mail anterior donde le exprese el conflicto que hace años percibo y solo ahora le dije, pues yo soy de la política: "EL CONFLICTO COMO ULTIMO RECURSO", soy cero violencia. Si hay problemas en el norte, me voy al sur, si también hay problemas me voy al este y así. Quizás alegaran que pase directo al casillero, pero si eso ya estaba habilitado, y ahora soy un "maleducado", eso se llama "sicopatear" a alguien. Ante su imposición no le hice ningún escándalo, solo le dije: Me voy a comunicar con las autoridades porque es una injusticia". Que reflejo de mal educado no? Estamos en una biblioteca donde por naturaleza debe reinar la coherencia, la verdad, la civilización, porque "hablando la gente se entiende", no gritando "seguridad... seguridad" probar otras laves en el casillero no es ninguna trasgresión. Pero si es negativo ser déspota y autoritario y poniéndome la silla de rueda al frente. Le recuerdo que ya otra vez los de seguridad no me querían dejar pasar "porque no tenia zapatos", y le dije le voy a escribir una carta a la directora y cuando le lleve la carta "si, si pase usted". Entonces, soy paranoico si veo una persecución? Es obvio que les molesta mi actividad en Internet que es predicar a Yahve y a Jesucristo en internet y mi investigación teología. Por suerte hay cámaras que lo registraron todo pero esa no es mi bendición sino Dios que lo ve todo y sabe quien es quien y es justo y tiene infinidad de recursos para hacerme justicia. Mire Yo soy un fan de la biblioteca y de todas las biblioteca de Colombia de Confandi, las Departamentales, las del Banco y conozco de muchas ciudades donde nunca tengo el menor problema y estas ha sido una gran ayuda para mi

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				trabajo de peregrino de la Palabra, espero puede revertir la situación cuanto antes. Ya que aun hay mucho espacio para gritar: Yahve es Dios y Jesús el Cristo y créame ese pilar de la verdad se esta desmoronado, a propósito le adoso un texto que estoy predicando en estos días que se llama Codigo anti Yahve y viene como anillo al dedo para este caso puntual porque es la misma razón. Le pido justicia porque fue una gran injusticia. Fue déspota y autoritaria su actitud. Y le pido que no deje que manipulen la verdad con sus palabras. Puede verlo en la grabación que todo lo que digo es la verdad. También las cámaras registran como lo de limpieza limpian mucho donde yo estoy, barren, trapean, lampazo, pero no hacen el mismo trabajo en toda la sala, esto lo vi en la hemeroteca, si hicieran el mismo trabajo en toda la sala estarías horas. La otra vez, maleducadamente se sentaron en la mesa donde yo estaba comiendo “que tenían que baldear” sábado de Semana Santa del año anterior. Soy paranoico si percibo un fantasma sobre mi usando la gente alrededor como peones? pero “el diab mal le paga al que bien le sirve” y Dios es fiel y realmente todo poderoso. Me sobran las pruebas de que me odian por hacer mi trabajo pero mi bendición es la omnipotencia de Dios quien llena de poder a Jesús. A propósito el archivo que les adoso le será de gran utilidad para con criterio descubrir cual es el Dios verdadero, tarea no tan fácil porque hoy esta toda internet embrujada diciendo Yahve es malo, un impostor, el demiurgo se cumplen las palabras de Jesús llegaron los días cuando nadie adore a Dios. Con esa blasfemias solo logaran que sean despojados de sus cuerpos y lo pierdan todo. Léalo por favor y páselo. Procurare llamar después y le enviare una carta física para que los de seguridad vean mi incivillización. Luz Elena vio que hay tres “Luz” en la biblioteca, porque a Luz de la entrada le dije: me escribió un mail y me dice: no acá solo hay dos “Luz” Luz Marina y yo. -No hay tres!! Hermosa metáfora en una biblioteca y un buen augurio que la luz ahuyentará la oscuridad de esta injusticia. Espero que así sea en el nombre de Jesús quien dijo Yo Soy la Luz. “Por mas sórdida que sea la oscuridad un genuino rayo de luz la desbarata” Esperando una pronta respuesta favorable, me despido enviándole un cordial saludos y deseándole buena jornada laboral. Juan De Dios.
55	11/05/2023	26/05/2023	Queja	Cali 10 de mayo 2023 El día de hoy 10 de mayo en la biblioteca departamental ocurrió una riña provocado por una prestadora de servicio de la zona de lectura en la entrada a la zona abierta hizo el siguiente comentario haciendo llamado y ofensa hacia estudiantes de bachillerato ; dijo: "cochinas degeneradas, mal educadas; eso es lo que le enseñan en el colegio; por eso las violan" por consiguiente se hicieron los siguientes comentarios por parte de un funcionario haciendo énfasis en la forma de educación recibida como los siguientes: "son unas culicagadas, por eso las violan, les tienen que enseñar" "se merecen que las violen" . Según lo señalado las funcionarias, trabajadoras hicieron maltrato verbal a estudiantes del ie liceo departamental. mariajoselamejor0202@gmail.com 3157993318

60	25/05/2023	31/05/2023	Queja	Liana Milena Bustos Rojas Me dirijo a ustedes con el fin de manifestar una inconformidad en la atención prestada por uno de los funcionarios del módulo de información llamado Antony. El día de hoy nos dirigimos a la biblioteca en horas de la tarde 5:00 pm tuvimos un olvido de la llave que nos dan cuando se guardan los elementos personales y la llave fue entregada en el módulo por otra funcionaria, al acercarnos y de manera amable preguntando si de pronto habían dejado la llave en ese lugar el funcionario respondió de manera displicente diciendo "no tengo ni idea", la otra funcionaria nos atendió de manera cordial indicándonos que debíamos cuidar la llave porque la pérdida generaba unos costos. Al dirigirnos nuevamente al funcionario diciéndole que la forma en que nos había contestado no era la adecuada, nuevamente respondió "que quiere que le diga si no tengo ni idea" la queja es porque personas que trabajan en un lugar como este deben manejar la comunicación de manera asertiva y cordial dándole soluciones al usuario y no generando un disgusto, teniendo en cuenta que la situación presentada pudo sucederle a cualquier persona y lo que uno como usuario necesita es resolver la situación. Es importante capacitar el personal en servicio al cliente y no solamente hacer contrataciones por cumplir cuotas políticas, quienes laboran en un lugar como estos deben tener la mejor disposición.
----	------------	------------	-------	---

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 4 de julio del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de JUNIO de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de JUNIO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSD recibidas a través del buzón de sugerencias fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.



bibliovalle.gov.co

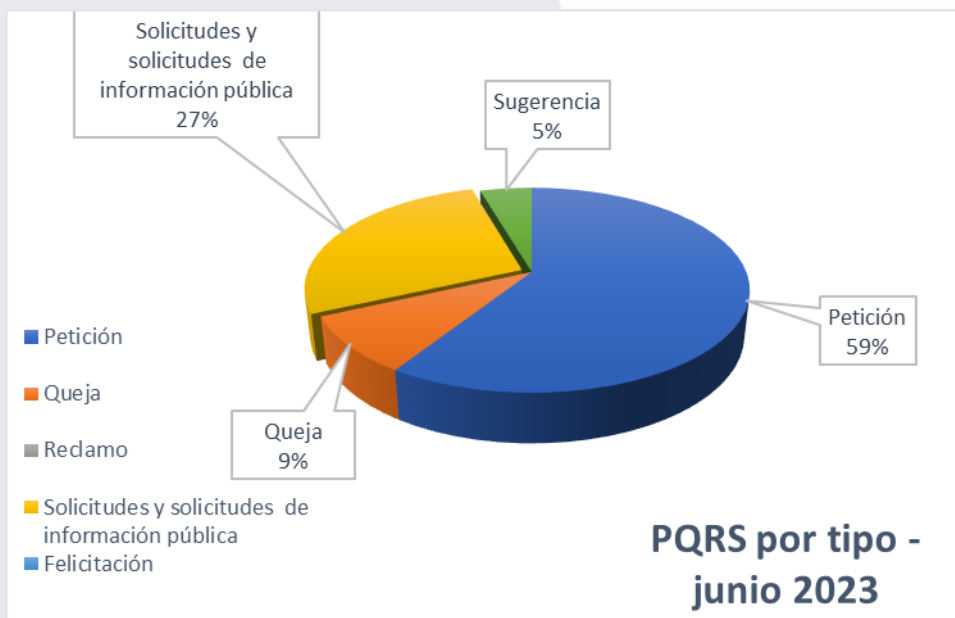
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRS JUNIO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	6	2	5	13
Queja	0	2	0	2
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia		1		1
Solicitud y de Solicitudes de información	4		2	6
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	10	5	7	22

Durante el mes se presentaron trece (13) peticiones para un 59%, seis (6) solicitudes de información para un 27%, una (1) sugerencia para un 5% y dos (2) quejas con un 9%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:

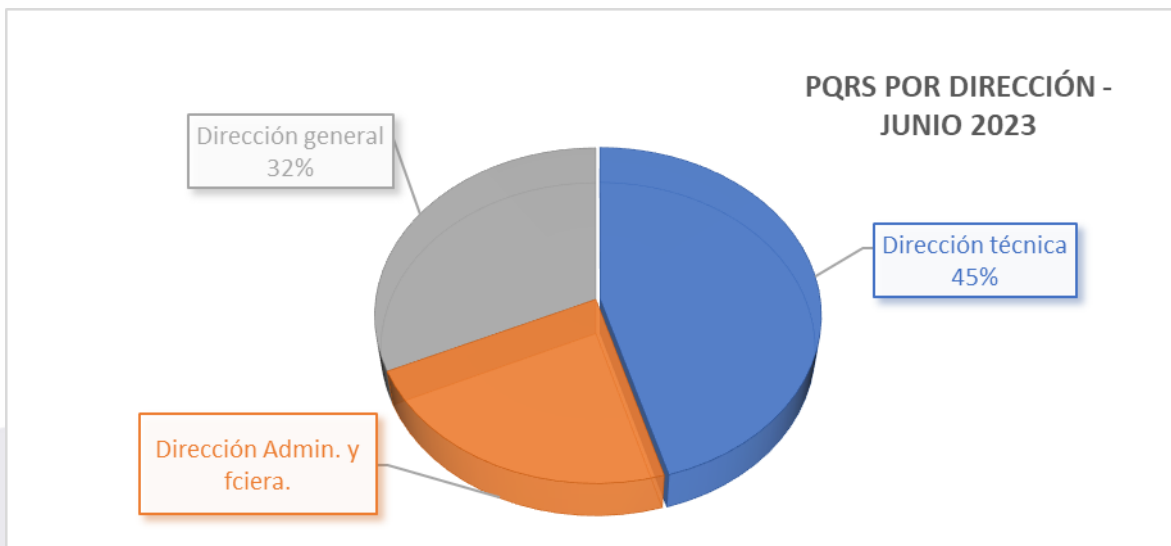


bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

PQRSD por Dirección

Del total de 22 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo diez (10) para un 45%, la dirección general siete (7) para un 32% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cinco (5) para un 23%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – JUNIO 2023

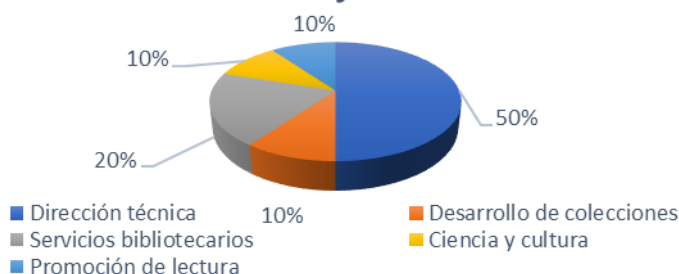
Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

Dirección técnica	5
Desarrollo de colecciones	1
Ciencia y cultura	1
Servicios bibliotecarios y de consulta	2
Promoción de lectura	1

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

PQRSD por proceso en Dirección Técnica – junio 2023



El proceso de dirección técnica tuvo 6 PQRSD: 6 peticiones y 4 solicitudes de información.

QUEJAS RECIBIDAS EN JUNIO DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	NOMBRE	COMENTARIO
67	01/06/2023	09/06/2023	Alvaro Ortiz	El día de hoy, 31 de mayo/ 23, fui objeto de un tratamiento bordo, por decir lo menos por parte del encargado de recibir los objetos en la entrada de la biblioteca. Como usuario de la misma considero que la cultura, que simbolizan los libros, debe estar bien representada en los empleados de la biblioteca departamental.
86	27/06/2023		Jork Deivy Vallecilla	Biblioteca Manzana del saber, me dirijo a Monica Perlaza Situación: Perdida de dinero Para informarles sobre la pérdida de dinero, con un costo de 36.000 pesos que he dejado en el bolso de mi casillero de labor social, que se le deja a cargo a Antony Quijado. Dia de pérdida 23-06-23

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe tres (3) PQRSD quedaron pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
83	22/06/2023	Petición	Susana Macias Ruiz	Reciban un cordial saludo, Como es de su conocimiento el municipio de Alcalá valle está a la espera de la exposición del archivo fotográfico y fílmico del valle también la posibilidad de realizar el semillero de arte más ciencia en el municipio de Alcalá. Sin más por el momento, estamos atentos a recibir los programas de

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				la biblioteca departamental.
86	27/06/2023	Queja	Jork Deivy Vallecilla	Biblioteca Manzana del saber, me dirijo a Monica Perlaza Situación: Perdida de dinero Para informarles sobre la pérdida de dinero, con un costo de 36.000 pesos que he dejado en el bolso de mi casillero de labor social, que se le deja a cargo a Antony Quijado. Dia de pérdida 23-06-23 Jork Deivy Vallecilla 3216113622
87	27/06/2023	Petición	Juan de Dios	Le comparto mi política personal con armas blancas para que vea como es la cosa. Antes yo utilizaba un tramontina que tiene mucho filo, pero el Espíritu santo me hizo entender "las armas atraen las armas, buscate uno con menos filo" y ahora tengo uno casi de adorno que me regalaron en Pit burger de la sexta, que no corta ni el tomate, me debo procurar cuchillos descartables, para el repollo, la naranj, la piña porque lo tritura, no los corta, porque no tiene nada de filo, esa es toda mi arma. No tengo problema en mostrarse. Si esta chica quiere cumplir el protocolo pues que sea simbólico. pues es una persona y no un robot. Espero su comprensión. Ni a ella le gustaría que alguien le pase algo así por el cuerpo con la razón que sea. Se que en los aeropuertos hay serios problemas con esto, pero si voy todos los días desde hace años, creo ya me conocen. Espero su ayuda. Dios la bendiga. Le envío un saludo cordial. Juan

PQRSD pendientes de MAYO de 2023

En el mes de mayo quedaron dos (2) PQRSD pendientes, a las cuales se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
58	23/05/2023		Petición	Cordial saludo Luis Aníbal M. Soy Steven Serna Muriel, le escribo porque me dieron su contacto y que usted podría ayudarme con un artículo del periodo el país años atrás y que estoy solicitando con urgencia en un proceso que llevo actualmente en estados unidos. El artículo apareció en el periodo el País de Cali el 04 de noviembre de 2016 y se trataba de un evento en la universidad javeriana de Cali. Quería consultarle que debo hacer para poder conseguir el periódico de dicho día .	Buenos días Cordial saludo Envío fotos del artículo del periódico el País de Cali el 04 de noviembre de 2016
61	29/05/2023		Solicitud de información	Hola buenas tardes, les escribe Marcyin Tatiana Angulo Rodríguez de la carrera de comunicación social de la Institución universitaria Antonio José Camacho. Lo que pasa es que me encuentro en un proyecto investigativo de la prensa, sobre los partidos liberal y conservador desde los años 1946-1962 Me gustaría saber si ustedes pueden enviarme la información de los periódicos el país el tiempo, el relator de manera digital a este mismo correo. Gracias espero pronta respuesta.	Buenos días Cordial saludo En respuesta a su solicitud le informamos que los periódicos solo se pueden consultar en sala, contamos con el periódico el Relator de 1954-1958, el País de 1950 a 1962 y digitalizado el Diario del Pacifico. Para consulta en sala debe contar con guantes y tapabocas en el horario de lunes a sábado de 9:00 a.m a 5:00 p.m. Cordialmente, Laura Constanza Méndez Profesional Universitario

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de JUNIO de 2023.

	JUNIO		JUNIO
Horario biblioteca	2	Vacantes	1
Servicio en información	1	Apropiación de terreno	1
Solicitud convenio	2	Soporte descuentos	1
Visita guiada	2	Solicitud de talleres	1
Parqueaderos	1	Perdida de dinero (Casilleros)	1
Servicios	1	Protocolo seguridad	1
Labor social	1	Llave del saber	1
Renovación de libros	1	Exposición y semillero	1
Observatorio	1	Registro préstamo externo	1
Sugerencia Libros	1	Vacantes	1

Seguimiento de temas

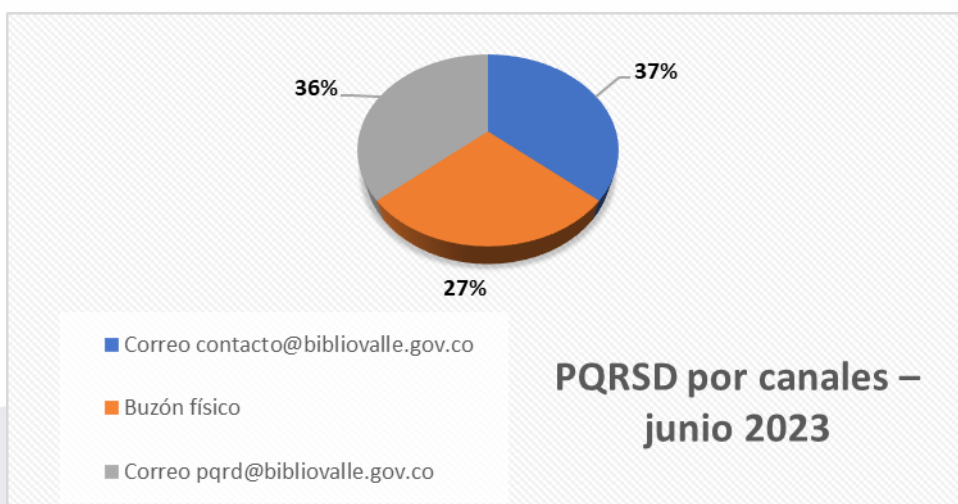
Entre los meses de enero a junio de 2023 estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

	Enero a junio 2023
Agendamiento observatorio	6
Solicitudes de convenios	4
Labor social	4
Horarios biblioteca	5
Parqueaderos	4
Renovación de libros	6
Visita guiada	12

PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	6
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	8
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	8



REPORTE DETALLADO PQRSD JUNIO 2023*

En total se presentaron 22 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
66	01/06/2023	26/06/2023	Petición	Juan Castro	Buenas tardes, Queremos unirnos a las solicitud de muchos ciudadanos y ciudadanas de la ciudad, para mantener abierta la Biblioteca nuevamente hasta las 7 pm de lunes a sábado, si fuese posible, pues es un espacio muy importante para la investigación y la cultura local, y no es justo que debamos abandonarla a las 5 pm.
67	01/06/2023	09/06/2023	Queja	Alvaro Ortiz	El día de hoy, 31 de mayo/ 23, fui objeto de un tratamiento bordo, por decir lo menos por parte del encargado de recibir los objetos en la entrada de la biblioteca. Como usuario de la misma considero que la cultura, que simbolizan los libros, debe estar bien representada en los empleados de la biblioteca departamental.
68	01/06/2023	26/06/2023	Petición	Gabriela de la Parra	La verdad, trabajar aquí es muy agradable pero que cierren a las cinco es fatal. Deberían volver a la modalidad de las 7 de la noche, como antes de la pandemia. Muchas gracias en cuenta esta petición.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



					Estimado Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Es un placer dirigirme a usted en nombre del Liceo Porvenir, una institución educativa comprometida con la promoción de la lectura y el uso de la tecnología como herramientas fundamentales en el proceso de aprendizaje de nuestros estudiantes. Nos gustaría explorar la posibilidad de establecer una alianza con la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, una institución reconocida por su valioso trabajo en la promoción de la lectura y la cultura en nuestra ciudad. En el Liceo Porvenir, entendemos la importancia de fomentar el hábito de la lectura en nuestros estudiantes desde una edad temprana. Creemos que la colaboración con la biblioteca local nos permitiría enriquecer aún más nuestras prácticas educativas y ofrecer a nuestros estudiantes acceso a una amplia gama de recursos y experiencias en el ámbito de la lectura. Proponemos establecer una alianza basada en los siguientes pilares: Intercambio de recursos, Actividades conjuntas: Nos gustaría organizar actividades conjuntas, Formación docente, Promoción conjunta. Estamos entusiasmados con la posibilidad de establecer esta alianza y creemos firmemente que, juntos, podemos marcar una diferencia significativa en la formación académica y personal de nuestros estudiantes. Esperamos con interés la oportunidad de reunirnos y discutir más a fondo los detalles y posibilidades de colaboración.
69	02/06/2023	07/06/2023	Petición	Luisa Margoth Orozco Marquez	
70	02/06/2023	09/06/2023	Sugerencia	Diana M. Cifuentes M	Cordialmente solicito verificación de costos del parqueadero debido a que es costoso y se sube del presupuesto de un ciudadano promedio; si buscamos más cultura y educación de la ciudadanía; no aporta ni ayuda a ejercer derechos educativos, sociales y culturales para la ciudadanía. Todo esto para que sea más asequible para la población caleña estudiantil que aún no tiene ingresos.
71	06/06/2023	07/06/2023	Solicitud de información	Daniel Chiles Borja	Cordial saludo, Quería saber si cobran por la entrada a la biblioteca, o algún otro medio? Gracias.
72	06/06/2023	07/06/2023	Solicitud de información	Cristian Ramirez Gonzale	Muy buenos días, soy Cristian Ramírez docente de la IE Absalón Torres Camacho de Florida quisiera saber cuál es el proceso para realizar una visita a la biblioteca con un grupo de estudiantes de grado 9ª, me gustaría que me dieran detalles acerca de qué actividad podemos realizar, si hay costos y los posibles horarios para visitarlos en la segunda semana de Julio. De antemano muchas gracias, Cel 3207312141
73	07/06/2023	14/06/2023	Petición	jac barrio tres de julio	Peticion con el fin de que nos informen si el terreno aledaño a la Biblioteca departamental, el cual se encuentra sin cerramiento, enmalezado, donde botan basura y se ha convertido en baño publico de los transeúntes, que esta ubicado en la carrera 25 entre calle 5 y 6 ya no es de la biblioteca, porque unas personas estan tomando posesion del mismo, prendiendo fogones de leña y tomandose el terreno.

					Hola buena tarde. Me queda clara la información, sería posible que nos agenden en el mes de octubre 5 días para ir con todos los niños del colegio. Por grupos! También me podrían regalar los costos Y horario. Gracias Quedo atenta!
74	07/06/2023	07/06/2023	Petición	Lina Celis Castañeda	
75	07/06/2023	15/06/2023	Petición	Johanna Giron Bernate	Respetuosamente, nos dirigimos a ustedes, con el fin de solicitar el apoyo, creando un espacio que permita incentivar y promover la lectura en los niños, jóvenes y adultos mayores en nuestro conjunto. Esta actividad sería de gran ayuda para que la comunidad tenga como prioridad el hábito de lectura que son fundamentales en el desarrollo y la educación de los niños, además de ser muy enriquecedor a nivel cultural, estimular la creatividad, la imaginación, aportando conocimiento, vocabulario; alimentando la curiosidad y con ello, la flexibilidad de pensamiento, dejando atrás el ocio.
76	08/06/2023	13/06/2023	Petición	Yefferson Sarria Correa	Generar reportes mensuales de los descuentos efectuados a nuestros afiliados.
77	09/06/2023	13/06/2023	Solicitud de información	Adriana Jiménez	Cual es el paso a paso para solicitar cupo para el museo astronomico
78	13/06/2023	13/06/2023	Petición	Fernanda Padilla	Cordial saludo ,mi nombre es FERNANDA PADILLA , SOY OPERARIA DE ASEO. TENGO EXPERIENCIA Y CUENTO CON CERTIFICADO DE ASEO Y DESINFECCIONES POR DIAMANTE Para ser tenida en cuenta y me permitan aplicar en los siguientes cargos Conserje Unidad Residencial/Edificio IPS de salud Empresas En este momento no estoy trabajando para que me puedan tener presente en algún proceso de selección de personal cuento con la disponibilidad y actitudes para trabajar. Adjunto hoja de vida actualizada
79	14/06/2023	14/06/2023	Solicitud de información	Sandra Lorena Villegas	Me gustaría tener información sobre el proceso para el servicio social de los estudiantes de colegios, en el colegio Claret nos indicaron que con ustedes podíamos tener esa posibilidad Mi hija entra a grado 10° es bilingüe y le gustaría poder hacer el servicio social con ustedes
80	14/06/2023	14/06/2023	Solicitud de información	Dunifacia Zambrano	Para pedir un favor, soy Dunifacia Zambrano de la biblioteca pública municipal de Totoro' y necesito que por favor me ayude a recuperar el usuario y la contraseña del llave del saber, es que hice mantenimiento al equipo y me quede sin acceso agradezco su colaboracion
81	15/06/2023	20/06/2023	Petición	ANA ALEJANDRA ASPRILLA TRUJILLO	Requerimos a ustedes conocer los programas en pro a la primera infancia, para favorecer la aproximación a la lectura y literatura en los niños y las niñas del hogar infantil. Así mismo solicitamos la recolección y donación por parte de ustedes, de libros con literatura apropiada para la primera infancia, con el fin de enriquecer la pequeña biblioteca de nuestro hogar infantil. Agradecemos la oportunidad de articularnos, aunar esfuerzos y fortalecer la ayuda mutua para el bienestar de la primera infancia.
82	16/06/2023	20/06/2023	Petición	Alex Ray Perez	Señores Biblioteca Departamental Por medio de la presente hago la relación de libros y películas documentales que desearía hicieran parte del acervo de la Biblioteca

llevándome a esta petición el interés cultural de los usuarios de la Biblioteca, agradezco sobremanera el servicio prestado en estos veinte años que he sido frecuente usuario.

Libros

Historia de los judíos (Luis Suarez)
Conquista Erótica de la Indias (Ricardo Herren)
Los judíos en el devenir de la historia (Julio Guberek)
Los judíos en el mundo de colon (Julio Guberek)
La inquisición en hispanoamérica (Boleslao Lewin)
Los judíos en México y América central (Seymour B.Liebman)
Historia de los marranos (Cecil Roth)
Polémicas sobre el origen del pueblo Antioqueño (Daniel Mesa Bernal)
El estado patria (Juan Forero Navas)
El tercer fausto (Juan Forero Navas)
El mundo según Monsanto (Marie-Monique Robin)
Las cloacas del imperio (Santiago Camacho)
El gran complot contra hipócrates: El cartel medico 7 pecados capitales de la industria de la salud (Kurt Langbein y Bert Ehgartner)
La carta que cambiará la historia (Jorge Mier Hoffman)
La carta que cambiará la historia 2 (Jorge Mier Hoffman)
Quién escribió la biblia? (Richard E. Friedman)
El cordón dorado (Miguel Serrano)
Origen judío de las monarquías europeas (Joaquín de Javaboy)
Gobierno mundial (Esteban Cabal)
El secreto del comunismo (David Duke)
Historia de los vencidos (Joaquín Bochaca)
Richard Wagner: Profeta de la edad de hierro (Adrian Salbuchi)
El cerebro del mundo (Adrian Salbuchi)
Amenaza extraterrestre (Salvador Freixedo)
La granja humana (Salvador Freixedo)
Los secretos del Golgota (Robert Ambelain)
El gobierno invisible (Bruno Cardeñosa)
Libro negro de los iluminatis (Roberto Goodman)
Nikola Tesla: Señor del mundo (Editorial solar)
La venda sobre los ojos (Jj Fierro Perdomo)
Sahumerio vol 2 (Jj Fierro Perdomo)
La mafia medica (Ghislaine Lanctot)
La era de la manipulación (Wilson Bryankey)
El club de la elite (david rothkopf)
El imperio compulsivo del alcohol (Mauro Torres)
El alcohol debe eliminarse (Mauro Torres)
Yo acuso al alcohol (Mauro Torres)
Echelon: Red de espionaje planetario (Mauro Torres)
Radiestesia integral (Ricardo Luis Gerula)
Radiestesia: el arte de sentir las radiaciones (Ricardo Luis Gerula)
ABC del péndulo (Michel Henrique)
El uso práctico de la intuición (Raúl de la rosa)
Visión geopolíticas de simón bolívar (Gene Julio Londoño)
Fundamentos de biopolíticas (Jacques De Mahieu)
El gran viaje del Dios del sol (Jacques De Mahieu)
Colón llegó después (Jacques De Mahieu)
Drakkars en el amazonas (Jacques De Mahieu)
imperio vikingo de tiahuanacu (Jacques De Mahieu)
Los señores de los anillos (Andrew Jennings)
Los nuevos señores de los anillos (Andrew Jennings)
La cara oculta de la historia moderna (Jean Lombard) 4 tomos
Vodka cola (Charles Levinson)
El judío en el misterio de la historia (Julio Meinvielle)

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



La gran impostura (Thierry Meissan)
 Nuestro socialismo (Jordi Mota)
 Wagner y los judios (Jordi Mota)
 El judaismo y la ciencia (Wilhem Muller)
 Las razas humanas (Claude Nancy)
 Hacia un materialismo biológico (Claude Nancy)
 Yo acuso (Alberto Ortiz)
 Wall street, kremlin de américa (Alberto Ortiz)
 Imperialismo en el siglo XXI (James Petras)
 Los diarios de turner (William Pierce)
 El campamento de los santos (Jean Raspail)
 Genética de la inteligencia (George Rieck)
 Poder en el siglo XXI (Adrian Salbuchi)
 Historia judia, religión judia (Israel Shahak)
 El descrédito de la realidad (Joaquín Bochaca)
 Racismo y realidad (Joaquín Bochaca)
 El rayo y el sol (Savitri Devi)
 El nuevo orden ecologico (Luc Ferry)
 La rebelión de los robots (David Icke)
 El secreto mas grande (David Icke)
 Mega capitalistas (Peter Phillips)
 Bilderberg. Elite del poder (Domenico Moro)
 Colombia un salto al vacío? (Adolfo Clavijo)
 Así se miente con estadísticas (Walter Kramer)
 Esclavos unidos (Helena Villar)
 Iglesia S.A (Ángel Munárriz)
 La crisis global (Eric Toussaint)
 Avaricia (Emiliano Fittipaldi)
 Contra Europa (Raul Florez)
 El negocio de la salud (Meredith ford, Mary Ann Mercier, Oscar Gish)
 La vida silenciosa de los árboles (Peter Wohlben)
 Secretos de la industria farmaceuticos (Bryan Hubbard)
 Vacunas, las justas son todas necesarias, seguras? (Miguel Jara)
 Conspiraciones toxicas (Miguel Jara)
 Y como olvidar? como los ricos roban a los pobres (Asdrubal Lopez)
 Yihad Made USA (Gregore Lalieu)
 Guerrilla Marketing (Alex Fattal)
 Mercenarios (Daniel Pereyra)
 Corporación pública y privada (Carlos Guillermo Catro)
 No hay negro es argentina (Cristina Liboreiro)
 El racismo oculto de una sociedad no racista (Ligia Montañez)
 Salvador Allende, antisemitismo y eutanasia (Víctor Farias)

Películas documentales

Impunity- Juan Lozano
 El caso de coca cola -Carmen Lozano
 Por todo el oro de colombia -Romeo Langlois
 Con una gota comienza el aguacero -David Escobar
 En medio del magdalena medio- Antonio Giron
 La toma the siege- Miguel Salazar/ Angus Gibson
 Falsos positivos- Simone Bruno
 La locomotora minera- Holman Morris
 Robotierra -Miguel Salazar

Atentamente Alex Ray Perez ap160128@gmail

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
 Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
 Teléfono 6200400



83	22/06/2023		Petición	Susana Macias Ruiz	Como es de su conocimiento el municipio de Alcalá valle está a la espera de la exposición del archivo fotográfico y fílmico del valle también la posibilidad de realizar el semillero de arte más ciencia en el municipio de Alcalá. Sin más por el momento, estamos atentos a recibir los programas de la biblioteca departamental.
84	26/06/2023	26/06/2023	Solicitud de información	Francisco A Porras	El día de ayer 6/20/2023 procesé una solicitud de registro y todavía no me ha llegado el correo para la autenticación de mi cuenta. Por favor me podrían informar cual es el estatus de mi solicitud y cuando recibiría el correo de autenticación?
85	26/06/2023	26/06/2023	Petición	Abrahán Gutiérrez	Cordial saludo Por favor, renovar los siguientes libros: -Cobro de sangre. -Satanás. Ambos libros del Autor Mario Mendoza. Mi número de cédula es el siguiente: 16857126
86	27/06/2023		Queja	Jork Deivy Vallecilla	Biblioteca Manzana del saber, me dirijo a Monica Perlaza Situación: Perdida de dinero Para informarles sobre la pérdida de dinero, con un costo de 36.000 pesos que he dejado en el bolso de mi casillero de labor social, que se le deja a cargo a Antony Quijado. Dia de pérdida 23-06-23 Jork Deivy Vallecilla 3216113622
87	27/06/2023		Petición	Juan de Dios	Le comparto mi política personal con armas blancas para que vea como es la cosa. Antes yo utilizaba un tramontina que tiene mucho filo, pero el Espíritu santo me hizo entender "las armas atraen las armas, buscate uno con menos filo" y ahora tengo uno casi de adorno que me regalaron en Pit burger de la sexta, que no corta ni el tomate, me debo procurar cuchillos descartables, para el repollo, la naranj, la piña porque lo tritura, no los corta, porque no tiene nada de filo, esa es toda mi arma. No tengo problema en mostrarse. Si esta chica quiere cumplir el protocolo pues que sea simbólico. pues es una persona y no un robot. Espero su comprensión. Ni a ella le gustaría que alguien le pase algo así por el cuerpo con la razón que sea. Se que en los aeropuertos hay serios problemas con esto, pero si voy todos los días desde hace años, creo ya me conocen. Espero su ayuda. Dios la bendiga. Le envío un saludo cordial.

Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

PREGUNTA	RESPUESTA
¡Perfecto! Estoy solicitando una cotización para una estación de café en la biblioteca ya que tendremos un evento allí el día viernes con MinTic Me la pueden enviar al correo	Buen día No tenemos servicio de estación de café recomendamos a un restaurante externo, el señor German Capote al celular 3185591939 gracias por escribirnos
Que requisitos necesito para ir con mis estudiantes	Buen día Debes agendar al correo mercadeo@bibliovalle.gov.co . Las visitas guiadas son los días miércoles y jueves a partir de las 8:00 a.m. con nombre, colegio, grados, edades, nombre y teléfono del responsable. Tenemos disponibilidad a partir del mes de junio en grupos máximo de 45 personas. Gracias por comunicarse
tienes libros de anatomia animal? necesito un libro con ilustracione anatomicas (osea, muscular, neuronal, glandular)	Buen día, Te invito a que ingreses a "consulta bibliográfica" que se encuentra en la parte inferior en NUESTROS SERVICIOS DESTACADOS de la página web y realizas la consulta del libro que solicitas.
Pqrs	Buen día ¿Cuál es su consulta? Quedamos atentos
Necesito saber que requisitos tienen para llevar a 70 estudiantes este jueves por favor	Buen díaEste jueves ya no tenemos disponibilidad, ya tenemos reservado para otro grupo. Para solicitar visitas por favor enviar un correo electrónico a mercadeo@bibliovalle.gov.co
Me gustaría donar unos libros..cuál es el procedimiento.	Se le remitió la política de donaciones,
¿Para ingresar al observatorio hay precio preferencial para el estudiante? Que actividades gratuitas ofrecen	Buen día, El precio preferencial aplica para las visitas guiadas y varía según el estrato del colegio o institución. Para visitas solo al observatorio tiene un valor de 10.000. Programación mes de marzo Ingresa a este link: https://bibliovalle.gov.co/portal/wp-content/uploads/2023/03/SABERES-marzo-2023-.pdf
Donde son las inscripciones para el taller el semillero de arte de niños	Buen día, Para el semillero más arte más ciencia puede inscribirse llamando al siguiente número 3218444168.

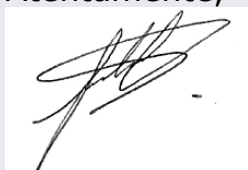
bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PROGRAMACION DEL DIA SABADO 11 DE MARZO PARA NIÑOS DE 5 AÑOS	Buen día, Esta es la programación que tenemos para el mes de marzo ingresando al siguiente link: https://bibliovalle.gov.co/portal/wp-content/uploads/2023/03/SABERES-marzo-2023-.pdf
prestar libros	Para realizar préstamos debe adquirir la llave del saber, y para obtenerla y activarla debes registrar tus datos en el sistema, por lo que te invitamos acercarte al punto de información de la Biblioteca con una copia del documento de identidad, atendemos de lunes a sábado de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.
necesito agendarme para ingresar al planetario por favor gracias	Se abren inscripciones para asistir al Observatorio Astronómico del Valle del Cauca de la Biblioteca Departamental. Este viernes y sábado, 5:30 p.m. a 8:30 p.m., nuestros usuarios podrán disfrutar de la Astrofotografía acompañada de una charla científica para interactuar y conocer el sistema solar
Me gustaria saber si continuaran con los cursos de Inglés. Y por ahi escuché que estaban pensando en conformar un coro. Que ha pasado con eso?	Buen día, tenemos talleres de inglés para adultos todos los martes a las 2:00 p.m. En cuanto al coro o nuevas actividades, te invitamos estar atento a nuestras redes sociales ya que por esos medios anunciaremos nuevas actividades

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 2 de agosto del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de JULIO de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de JULIO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSD recibidas a través del buzón de sugerencias fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.

bibliovalle.gov.co

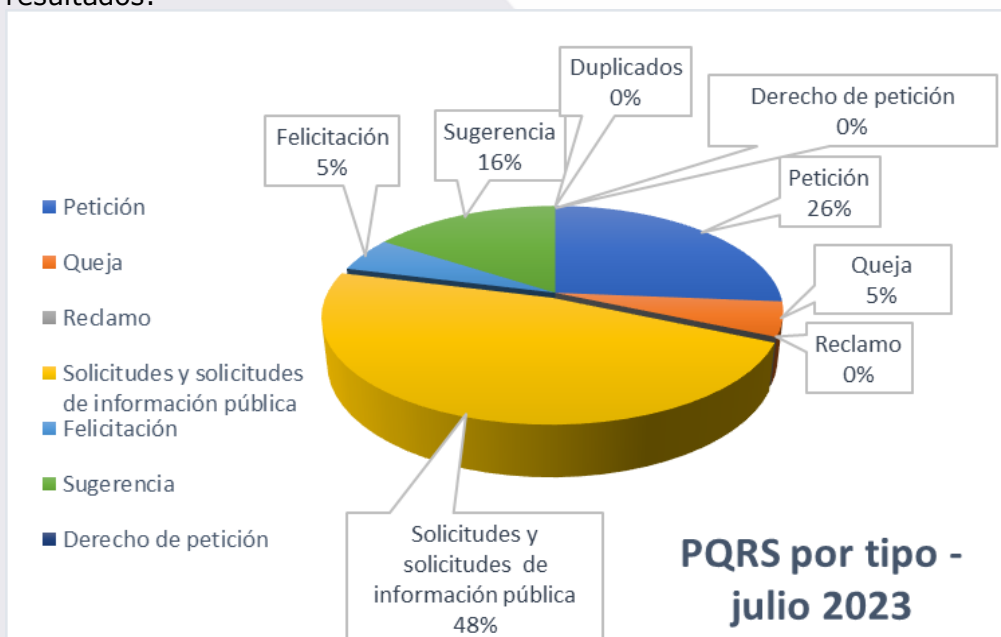
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD JULIO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	0	2	5
Queja	1	0	0	1
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	3	0	0	3
Solicitud y Solicitudes de información	7	1	1	9
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	1	0	1
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	14	2	3	19

Durante el mes se presentaron cinco (5) peticiones para un 26%, nueve (9) solicitudes de información para un 48%, tres (3) sugerencia para un 16%, una (1) queja con un 5%, y una (1) felicitación con un 5%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:

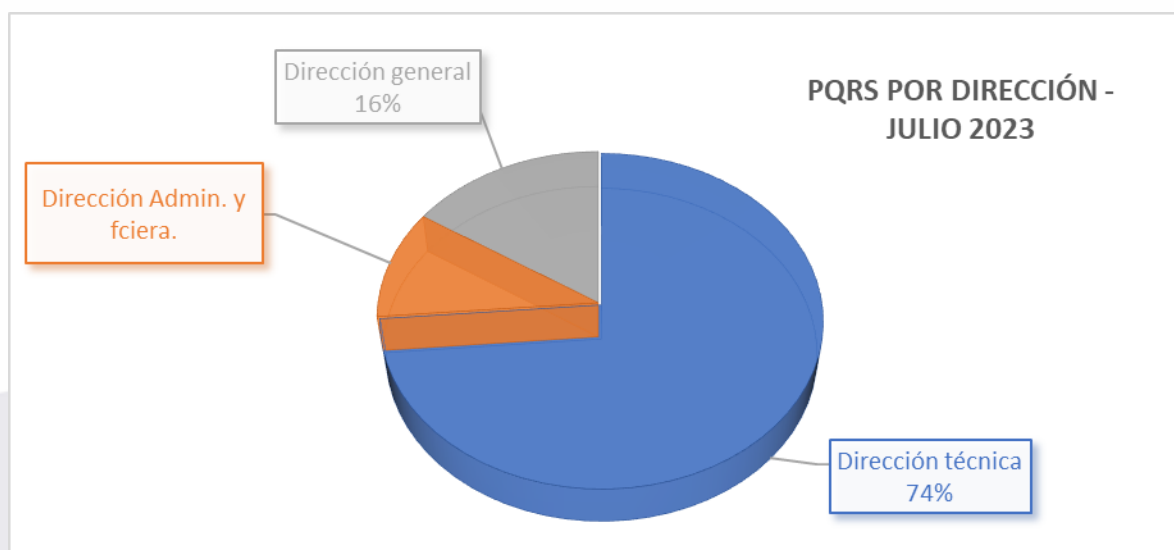


bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

PQRSD por Dirección

Del total de 19 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo catorce (14) para un 74%, la dirección general tres (3) para un 16% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo dos (2) para un 10%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – JULIO 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

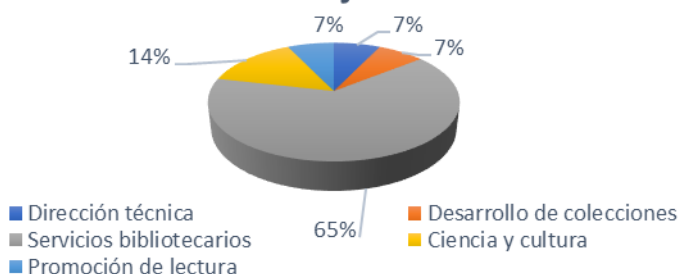
Dirección técnica	1
Desarrollo de colecciones	1
Ciencia y cultura	2
Servicios bibliotecarios y de consulta	9
Promoción de lectura	1

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – julio 2023



El proceso de dirección técnica tuvo 14 PQRSD: 3 peticiones, 1 queja, 3 sugerencias y 7 solicitudes de información.

QUEJAS RECIBIDAS EN JULIO DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	NOMBRE	COMENTARIO
104	28/07/2023	01/08/2023	Amparo Muñoz	Llevo aproximadamente 40 años viniendo como usuario a todos los servicios de la Biblioteca Departamental la amo y agradezco, aquí traje a mis 3 hijos hoy de 40-34-21 años y hoy me decepcioné por primera vez por muy mala atención en la parte infantil, en conclusión, mucha gente antipática y cero servicios al cliente, nada de amabilidad y nada de empatía con los niños, favor revisar y mejorar Mil gracias

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe dos (2) PQRSD quedaron pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
99	17/07/2023	Solicitud de información	Lluís Tintó Espelt	Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Santiago de Cali Muy buenos días; Estoy recopilando información de un pintor catalán: Juan Margenat Serracant, nacido en Granollers el 1903 que murió en 1975 en Cali. Se exilió en 1948 y desde Argentina viajó con su obra y exposiciones por diversos países de sudamérica hasta 1953 que tengo documentada la última exposición en Guayaquil (Ecuador), según la revista Ressorgiment de Buenos Aires. A partir de esta fecha no dispongo de más información. Según el Diccionario de artistas contemporáneos de Cataluña falleció en Colombia en 1975, y según la familia vivió en Cali los últimos años.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				Desconozco si existe alguna web con prensa digitalizada de Cali entre 1953 y 1975 que pueda ser consultada en línea. Agradecería cualquier sugerencia para proseguir con mi investigación. Disculpe mi atrevimiento y pido perdón por las molestias Granollers, 17 juliol 2023 Lluís Tintó Espelt lluistinto@gmail.com
105	28/07/2023	Petición	Junta de acción comunal sector ciudad pacifica	De manera comedida nos dirigimos a ustedes, como Junta de Acción Comunal del sector Ciudad Pacífica con personería jurídica reconocida mediante resolución N° 4173.020.12.0516 del 19 de abril del 2021, para extenderles la invitación a nuestra II Expoferia que realizaremos en el mes de septiembre del 2023; el objetivo principal de nuestra Expoferia es apoyar la economía local y el disfrute familiar a través de la exhibición de los productos de los emprendedores y comerciantes del sector y así como la realización de algunas actividades deportivas, lúdicas, recreativas y artísticas. Fecha de la actividad: Domingo Septiembre 17 del 2023 Horario de 10 a.m. a 7:00 p.m. Lugar: Teatrino de Ciudad Pacífica - carrera 121 con calle 30. Nos gustaría incorporar a esta actividad; la promoción de la lectura en nuestros niños y jóvenes. Por este motivo acudimos a ustedes para solicitarles que por favor nos acompañen ese día con el bibliobús. Agradecemos su atención a la presente solicitud y quedamos atentos a su respuesta. Estamos disponibles para ampliar la información que se requiera.

PQRSD pendientes de JUNIO de 2023

En el mes de junio quedaron tres (3) PQRSD pendientes, a las cuales se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
83	22/06/2023	10/07/2023	Petición	Reciban un cordial saludo, Como es de su conocimiento el municipio de Alcalá valle está a la espera de la exposición del archivo fotográfico y filmico del valle también la posibilidad de realizar el semillero de arte más ciencia en el municipio de Alcalá. Sin más por el momento, estamos atentos a recibir los programas de la biblioteca departamental.	Hola Susana muy buenas tardes, agradecemos que nos contactes y por este medio, y te manifestamos que uno de nuestros objetivos es llevar los programas y actividades de la Biblioteca Departamental a los municipios de nuestro Departamento. Te invitamos a estar atenta a todas las novedades en nuestra página web www.bibliovalle.gov.co
86	27/06/2023	17/07/2023	Queja	Biblioteca Manzana del saber, me dirijo a Monica Perlaza Situación: Perdida de dinero Para informarles sobre la pérdida de dinero, con un costo de 36.000 pesos que he dejado en el	Asunto: Respuesta a PQR Lamento mucho la situación desafortunada que ha experimentado recientemente con la pérdida de su dinero.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				bolso de mi casillero de labor social, que se le deja a cargo a Antony Quijado. Día de pérdida 23-06-23 Jork Deivy Vallecilla 3216113622	Entiendo su angustia y preocupación dada la cantidad considerable de dinero que perdió. Es comprensible que haya depositado su confianza en el casillero, y lamento que sus pertenencias no se encontraran allí cuando las revisó. No obstante a lo anterior, se realizó el trámite de verificación con el personal de cámaras de seguridad en el área donde se encuentra su casillero, de igual forma con los funcionarios del área de casilleros y de atención al ciudadano y no fue posible establecer si efectivamente el momento y causa de la pérdida del dinero en mención. Lamentamos sinceramente la situación que has experimentado y entendemos su frustración al no encontrar ninguna evidencia en el proceso realizado al interior de la Entidad. En estos casos, siempre nos esforzamos por investigar cuidadosamente cualquier incidente y tomar las medidas necesarias para resolverlo de la mejor manera posible. Aunque no podamos confirmar que alguien haya tomado el dinero, estamos dispuestos a trabajar contigo para encontrar una solución que sea justa y satisfactoria Agradecemos tu comprensión y cooperación en este asunto.
87	27/06/2023	12/07/2023	Petición	Le comparto mi política personal con armas blancas para que vea como es la cosa. Antes yo utilizaba un tramontina que tiene mucho filo, pero el Espíritu santo me hizo entender "las armas atraen las armas, buscate uno con menos filo" y ahora tengo uno casi de adorno que me regalaron en Pit burger de la sexta, que no corta ni el tomate, me debo procurar cuchillos descartables, para el repollo, la naranj, la piña porque lo tritura, no los corta, porque no tiene nada de filo, esa es toda mi arma. No tengo problema en mostrarse. Si esta chica quiere cumplir el protocolo pues que sea simbólico. pues es una persona y no un robot. Espero su comprensión. Ni a ella le gustaría que alguien le pase algo así por el cuerpo con la razón que sea. Se que en los aeropuertos hay serios problemas con esto, pero si voy todos los días desde hace años, creo ya me conocen. Espero su ayuda. Dios la bendiga. Le envío un saludo cordial. Juan	En atención a su comunicación, de manera atenta le informo los reglamentos establecidos para el ingreso de usuarios a las Biblioteca Públicas * Ingresar en completo silencio y en los horarios establecidos de atención. * Armas, bebidas alcohólicas o sustancias ilícitas no podrán entrar a la Biblioteca. * Animales, a excepción si son de guía * El consumo de alimentos y bebidas en la sala de lectura, salas de tareas y auditorios. * Se requiere mantener un tono de voz moderado * Permitir la revisión de maletines, morrales, paquetes y otros por el personal de Seguridad a la entrada y salida de las salas, cuando sea requerido. Es deber de nosotros como Entidad velar y hacer que se cumpla con este reglamento con el fin de garantizar la seguridad de los funcionarios y usuarios de nuestra Biblioteca.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de JULIO de 2023.

	JULIO		JULIO
Hemeroteca	2	Observatorio	1
Vacantes	1	Felicitación	1
Sugerencia autores	2	Sugerencia de curso	2
Mesa para escritura	1	Venta de material	1
Préstamo de salas	1	Recopilación de información	1
Compra de material	1	Espacio de estudio	1
Préstamo externo	1	Llave del saber	1
Mala atención	1	Bibliobús	1

Seguimiento de temas

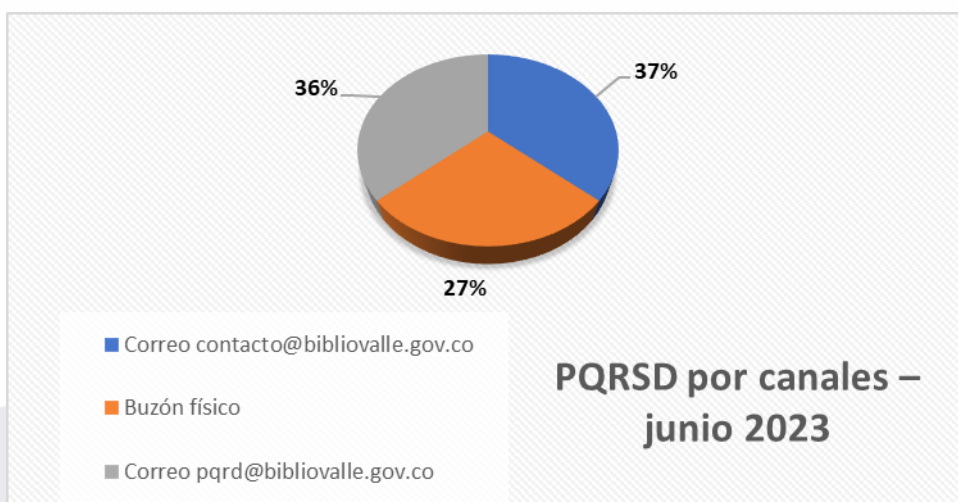
Entre los meses de enero a julio de 2023 estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

	Enero a julio 2023
Agendamiento observatorio	7
Hemeroteca	8
Solicitudes de convenios	4
Labor social	4
Horarios biblioteca	5
Solicitud de cursos	5
Parqueaderos	4
Renovación de libros	6
Visita guiada	12

PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	6
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	8
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	8



REPORTE DETALLADO PQRSD JULIO 2023*

En total se presentaron 19 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD	FECHA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
88	04/07/2023	12/07/2023	Solicitud de información	Steven Serna	Cordial saludo Diana Cruz, Soy Steven Serna Muriel, le escribo porque me dieron su contacto y que usted podría ayudarme con un artículo del periodo el país años atrás y que estoy solicitando con urgencia en un proceso que llevo actualmente en estados unidos. El artículo apareció en el periodo el País de Cali el 04 de noviembre de 2016 y se trataba de un evento en la universidad javeriana de Cali. Quería consultarle que debo hacer para poder conseguir el periódico de dicho día . Mil gracias

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



89	04/07/2023	06/07/2023	Petición	Luz Amanda Zamora Montoya	le reitero nuestro deseo de visitar el planetario de la biblioteca para los niños de grado transición, quienes abordan este tema en su PROYECTO PEDAGÓGICO- Agradezco su apoyo y espero me confirme fecha para realizar dicha visita. sería para 50 niños de grado transición y algunos Padres de Familia y Docentes Cordialmente, LUZ AMANDA ZAMORA MONTOYA Coordinadora Sede Fernando Velasco IE TC JOSE MA. VIVAS BALCAZAR celular 3116920411
90	04/07/2023	06/07/2023	Solicitud de información	Carmenza Díaz	Buenos días Quisiera saber dónde puedo enviar mi curriculum para laborar en la Biblioteca Departamental. Mi gracias por la orientación e información brindada. Atentamente, Carmenza Código Postal 760044 Zona 1, Cali (Valle) Colombia E-MAIL: carmenza512@gmail.com
91	04/07/2023	06/07/2023	Felicitación	Viviana Diaz	Constanza Herrera Muy buena atención de la señora Bendiciones !!!
92	06/07/2023	7/7/2023	Sugerencia	Humberto Jarrin Ballesteros	Amigos de Bibliovalle. Veo que en la amplia programación de la "Hora del cuento" en la Programación Saberes Julio 2023, hay muchas obras de autores extranjeros, importantes, sin duda, pero me gustaría saber, como escritor colombiano y caleño que soy, si no hay o no se sabe de autores de literatura infantil regionales. Dejo la inquietud pues me interesa este tema y me gustaría conocer su opinión.
93	7/7/2023	13/07/2023	Solicitud de información	Gustavo Noreña Jimenez	Buenos días, Estoy buscando información sobre el escritor marxista colombiano Anteo Quimbaya. Se que escribió muchos libros, entre ellos, información que he encontrado en internet, pero quiero indagar si existe alguna biografía, estudio de investigación sobre la vida y obra de Anteo [Quimbaya]. Me gustaría saber si existen los siguientes documentos: 1. Nicolás Buenaventura Memorias de Anteo Quimbaya. Documentos políticos # 86 (1970): 96 Muchas gracias. Gustavo Noreña Jimenez Cualquier información que ustedes me brindan, les agradezco de antemano .
94	10/07/2023	11/07/2023	Sugerencia	Sandra Caicedo	Hola, soy madre de un niño de 12 años y busco constantemente cursos q puedan ser interesantes para mi hijo, me gustaria saber si es posible q en la biblioteca pudieran dictar un curso como este q ofrecen de armar cubo Rubik. Quedo atenta a sus comentarios, gracias

95	11/07/2023	12/07/2023	Petición	Steven Serna	Cordial saludo, por medio de la presente ejerzo mi derecho de petición solicitando el artículo solicitado en los anteriores correos. Mil gracias
96	11/07/2023	19/07/2023	Petición	Helber Sepúlveda	Hola, les envío un cordial saludo. Mi nombre es Helber Sepúlveda, soy el representante del grupo constituido del proyecto de escritura de la serie audiovisual: "3 veces mierda", ganador de la convocatoria de Estímulos de la Secretaría de Cultura de Cali, 2023. Me remito a ustedes con la intención de solicitar muy amablemente un espacio de trabajo en el cual podamos realizar el proceso de mesa de escritura programado en las actividades del proyecto. Estamos requiriendo para esta labor un lugar de trabajo amplio y ventilado con las siguientes características: Escritorio de trabajo con sillas para 5 personas. Acceso a internet de buen ancho de banda. Tablero grande borrable o de corcho. Si es posible, proyector y pantalla de proyección. Si es posible, punto o acceso a cocineta para café y refrigerios. Los horarios dispuestos para la mesa de escritura serán todos los sábados de 2 a 6 pm, a partir del 15 de julio hasta el 2 de septiembre. Agradezco la atención prestada y quedo muy atento a su respuesta. Helber Sepúlveda 315 3227446
97	11/07/2023	13/07/2023	Petición	Claudia Patricia Saboya Orjuela	Buen día, reciban un cordial saludo. Mi nombre es Claudia Saboya soy maestra de la Estrategia Maestro itinerante para los departamentos de Nariño y Valle del Cauca. Maestro Itinerante es un convenio interinstitucional entre la Agencia para la Reincorporación y la Normalización – ARN y la Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD. Este convenio permite que las personas que vivieron el rigor de la guerra puedan retomar o iniciar sus estudios sin interferir en su cotidianidad. El modelo de atención del convenio es semipresencial, una vez al mes tenemos un encuentro presencial con la intención de afianzar sus conocimientos en diferentes áreas y generar un ambiente de aprendizaje que les permita tener una educación pertinente. Actualmente atendemos estudiantes ubicados en la ciudad de Cali, con quienes iniciamos un proceso de alfabetización digital, estimamos la participación de cerca de 10 estudiantes, por lo cual quisiéramos acudir a ustedes para solicitar el préstamo de una sala de sistemas o un espacio que cuente con computadores, es decir, el acceso a ellos, para poder impartir allí una clase introductoria en esta área. El día programado para ello es el sábado 29 de julio en el horario de 9 a 12 del día.

					Agradecemos su atención, y la gestión que puedan realizar para que nuestros estudiantes sigan aportando a la construcción de paz desde los territorios. Cordialmente,
98	13/07/2023	14/07/2023	Solicitud de información	Vivianne Roza	Buenas tardes, cordialmente solicito información para saber si ustedes venden el libro "ME CANSE DE EQUIVOCARME", de ser positiva la respuesta me informen el trámite para solicitarlo. Mil gracias. VIVIANNE ROZO CEL : 3154877959
99	17/07/2023		Solicitud de información	Lluís Tintó Espelt	Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Santiago de Cali Muy buenos días; Estoy recopilando información de un pintor catalán: Juan Margenat Serracant, nacido en Granollers el 1903 que murió en 1975 en Cali. Se exilió en 1948 y desde Argentina viajó con su obra y exposiciones por diversos países de sudamérica hasta 1953 que tengo documentada la última exposición en Guayaquil (Ecuador), según la revista Ressorgiment de Buenos Aires. A partir de esta fecha no dispongo de más información. Según el Diccionario de artistas contemporáneos de Cataluña falleció en Colombia en 1975, y según la familia vivió en Cali los últimos años. Desconozco si existe alguna web con prensa digitalizada de Cali entre 1953 y 1975 que pueda ser consultada en línea. Agradecería cualquier sugerencia para proseguir con mi investigación. Disculpe mi atrevimiento y pido perdón por las molestias Granollers, 17 juliol 2023 Lluís Tintó Espelt lluistinto@gmail.com

100	17/07/2023	24/07/2023	Sugerencia	Fundación Escuela Taller de Boyacá	Señores Biblioteca departamental Jorge Garcés Borrero Ciudad Cordial saludo Me dirijo a ustedes para ofrecer a la venta dos libros sobre temas de bioconstrucción, que tal vez pueda interesarles para adicionar a su colección: 1. Bioconstrucción en el mundo: tiene diferentes colaboradores con contenidos y detalles constructivos de ecotecnias, cimentaciones y muros, cubiertas, acabados, refuerzos y cosmovisión de la vivienda. 2. Bóvedas mexicanas de adobe y ladrillo: contiene detalles sobre materiales, condiciones de construcción de bóvedas, detalles, herramientas y equipos, recomendaciones, posicionamiento del sistema constructivo y proyectos realizados. Adjunto la información y espero su respuesta. Agradezco su atención Cordialmente Tatiana Silva Encargada
101	19/07/2023	20/07/2023	Solicitud de información	Carlos Guillermo Meléndez Ramírez	Saludos. Por favor, ¿cuál procedimiento sigo para comenzar a retirar libros en préstamo? Gracias. Carlos Guillermo Meléndez Ramírez, cc 16632752, tl 3156694012 https://sites.google.com/unal.edu.co/carlosguillermomelendez
102	21/07/2023	1/08/2023	Solicitud de información	Carlos Armando Echandía Álvarez	BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL muy buenos días, por favor para preguntarles si la Biblioteca ofrece cursos para ser bibliotecario, mil gracias, Carlos Armando Echandía Álvarez. Felicitaciones por todo el servicio que prestan a la comunidad.
103	27/07/2023	31/07/2023	Solicitud de información	Diana Valentina Truque	Buen día, Respetablemente me gustaría consultar si la biblioteca cuenta con espacios específicos de estudio que integren tableros borrables o pizarras, si este es el caso me gustaría saber si tiene algún costo adicional o si estos pueden ser ocupados sin restricción. Agradezco de antemano su atención y quedo a la espera de su pronta respuesta. Atentamente, Diana Valentina Truque Economista

104	28/07/2023	01/08/2023	Queja	Amparo Muñoz	Llevo aproximadamente 40 años viniendo como usuario a todos los servicios de la Biblioteca Departamental la amo y agradezco, aquí traje a mis 3 hijos hoy de 40-34-21 años y hoy me decepcioné por primera vez por muy mala atención en la parte infantil, en conclusión mucha gente antipática y cero servicio al cliente, nada de amabilidad y nada de empatía con los niños, favor revisar y mejorar Mil gracias
105	28/07/2023		Petición	Junta de acción comunal sector ciudad pacifica	De manera comedida nos dirigimos a ustedes, como Junta de Acción Comunal del sector Ciudad Pacífica con personería jurídica reconocida mediante resolución N° 4173.020.12.0516 del 19 de abril del 2021, para extenderles la invitación a nuestra II Expoferia que realizaremos en el mes de septiembre del 2023; el objetivo principal de nuestra Expoferia es apoyar la economía local y el disfrute familiar a través de la exhibición de los productos de los emprendedores y comerciantes del sector y así como la realización de algunas actividades deportivas, lúdicas, recreativas y artísticas. Fecha de la actividad: Domingo Septiembre 17 del 2023 Horario de 10 a.m. a 7:00 p.m. Lugar: Teatrino de Ciudad Pacífica - carrera 121 con calle 30. Nos gustaría incorporar a esta actividad; la promoción de la lectura en nuestros niños y jóvenes. Por este motivo acudimos a ustedes para solicitarles que por favor nos acompañen ese día con el bibliobús. Agradecemos su atención a la presente solicitud y quedamos atentos a su respuesta. Estamos disponibles para ampliar la información que se requiera.
106	31/07/2023	01/08/2023	Solicitud de información	Veronica Bolivar Ospina	Buenos días, Mi nombre es Veronica Bolivar Ospina. El pasado jueves 27 de Julio, llené el formulario para el registro de la llave del saber. me dijeron que en 24 horas me informaban si se aprobaba o no el registro. Aún no he recibido información al respecto. Me podrían por favor informar si se aprobó el registro de la llave del saber. Info: Veronica Bolivar Ospina CC: 1144041557 Correo: veronky1114@gmail.com Cel: 3016487450

Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PREGUNTA	RESPUESTA
Quisiera saber si nos pueden alquilar un salón	Buen día, En el siguiente enlace encontrará los detalles para el alquiler de auditorios y salas: https://bibliovalle.gov.co/portal/index.php/alquiler-de-espacios/ o enviando un correo a flcastano@bibliovalle.gov.co
Buenos días, cómo se hace para que me presten libros	Buen día, Debe acercarse a la Biblioteca y en la recepción solicitar la Llave del Saber. Paso seguido ingrese al área de Préstamo Externo, con la copia de su documento de identidad solicita el formato que debe diligenciar totalmente, la información suministrada debe ser fidedigna y verificable. En un lapso de 24 a 48 horas le será respondida su solicitud. Gracias por escribirnos
Valor parqueadero	Buen día, El costo del parqueadero es de 3.000 pesos por una hora para carro Gracias por escribirnos
Quisiera saber si me pueden brindar información respecto a la sala Abrakadabra ¿Está funcionando? ¿Apto para todo público?	Buen día Nuestro sistema de museos se encuentran en remodelación. En cuanto estén abiertos al público informaremos en nuestras redes sociales y página web.
Hola me gustaría saber dónde puedo comprar el libro anfibios y reptiles del parque nacional natural farallones de Cali	Buen día, Puedes escribir al siguiente correo para recibir información acerca del libro fgrupoconserva@gmail.com Gracias por escribirnos
Exactamente la programación del 1 de Julio	Buen día, Para ver la programación del mes de julio ingresa al siguiente link: https://bibliovalle.gov.co/portal/wp-content/uploads/2023/07/Saberes-julio-peque-2023.pdf ¡Gracias por escribirnos!
¿Puedo llevar mi libro personal para estudiar en la biblioteca?	Buen día, Puede ingresar a la biblioteca con su libro personal y reportarlo a los vigilantes de la entrada. Gracias por escribirnos
Inscribirme para el observatorio el día viernes 7 de julio	Buen día, La comunidad vallecaucana podrá acceder al servicio del Observatorio Astronómico del Valle del Cauca realizando la inscripción previa de manera virtual, en la cual se deberá diligenciar con 2 días de antelación. El servicio de observación celeste se presta viernes y sábados de 5:30 p.m. a 8:30 p.m.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



	https://bibliovalle.gov.co/portal/index.php/evento/observacion-celeste/ Gracias por escribirnos
Buenos días soy Luz Adriana Mejia, mi niño Juan Diego López pasa a décimo y debe cumplir con ochenta horas de labor social. Es posible que mi niño lo pueda hacer en la biblioteca departamental.	Estimada usuaria: El procedimiento a seguir es el siguiente: el colegio debe enviar una carta solicitando el espacio para la realización de labor social dirigida a la Dra. Patricia Helena Pimienta, Directora Técnica de la Biblioteca, al correo direcciontecnica@bibliovalle.gov.co en la carta debe estar toda la información del estudiante. Adicional a esta carta, los padres de familia deben enviar una segunda carta al mismo correo en donde autorizan al estudiante a realizar la labor social en nuestra institución. En el documento debe estar toda la información de contacto de los padres, teléfono, correo y demás para poder contactarlos cuando se vaya a iniciar el proceso. En la inducción se les explica todo lo que deben hacer y los horarios los escoge cada alumno, teniendo en cuenta el horario en el que está abierta la Biblioteca. Gracias por escribirnos
En que parte puedo ver fotografías sobre las macetas en Cali	Buen día, https://audiovisuales.icesi.edu.co/audiovisuales/handle/123456789/1 Gracias por escribirnos
Cómo obtener la llave del saber	Buen día, Debe acercarse a la Biblioteca y en la recepción solicitar la Llave del Saber. Paso seguido ingrese al área de Préstamo Externo, con la copia de su documento de identidad solicita el formato que debe diligenciar totalmente, la información suministrada debe ser fidedigna y verificable. En un lapso de 24 a 48 horas le será respondida su solicitud. Gracias por escribirnos
Quisiera saber si el día de hoy se estará realizando la hora del cuento a las 4pm, si tiene algún costo y si uno se debe registrar con anterioridad? gracias	Buen día, Para el día de hoy tenemos, Como esconder un león de Helen Stephens Orientan: Mayra Daniela Valencia y Luis Padilla Sala infantil, 4:00 p.m. No tiene ningún valor y no hay necesidad de inscripción previa. Gracias por escribirnos

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
 Profesional especializado
 Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
 Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
 Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 4 de septiembre del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de AGOSTO de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSB presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de AGOSTO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSB recibidas a través de los correos pqrb@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSB recibidas a través del buzón de sugerencias y del correo electrónico fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.

bibliovalle.gov.co

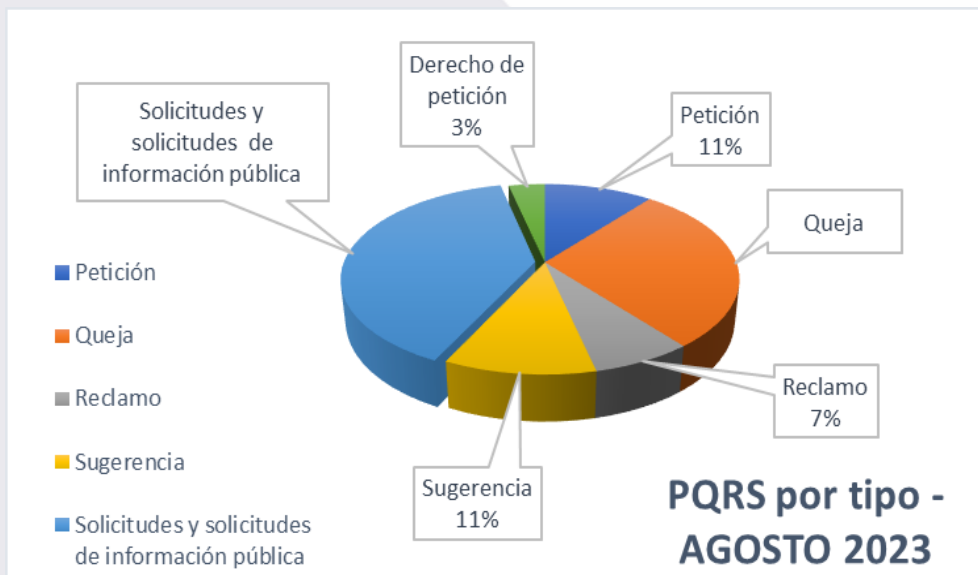
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRS AGOSTO 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	0	1	2	3
Queja	4	1	3	8
Reclamo	1	1	0	2
Sugerencia	1	2	0	3
Solicitud y Solicitudes de información	7	1	3	11
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	1	1
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	13	6	9	28

Durante el mes se presentaron tres (3) peticiones para un 11%, once (11) solicitudes de información para un 39%, tres (3) sugerencias para un 11%, ocho (8) quejas con un 29%, dos (2) reclamos para 7 % y un (1) derecho de petición con un 3%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:

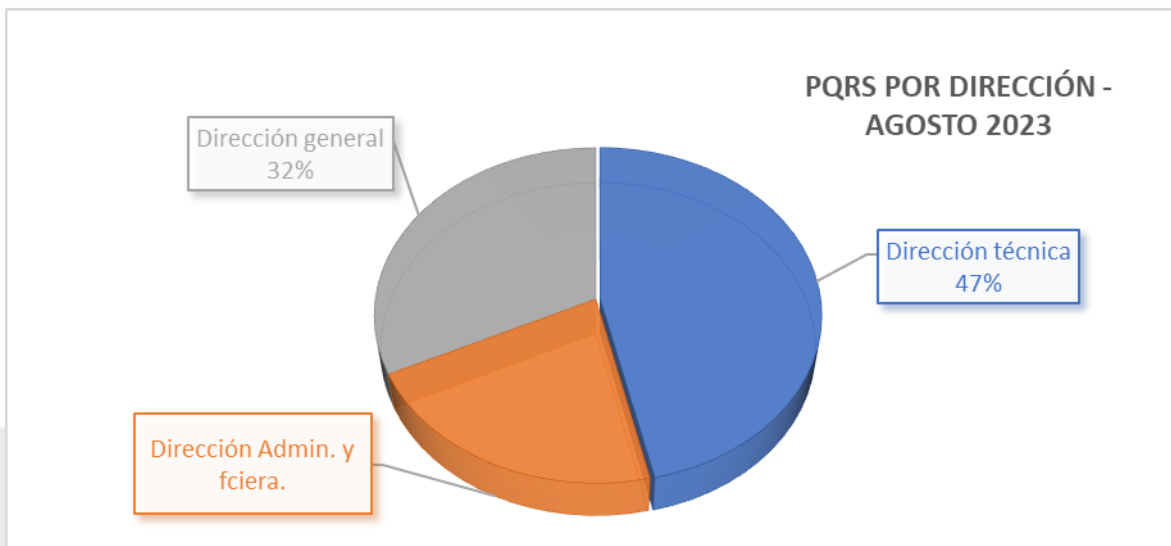


bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

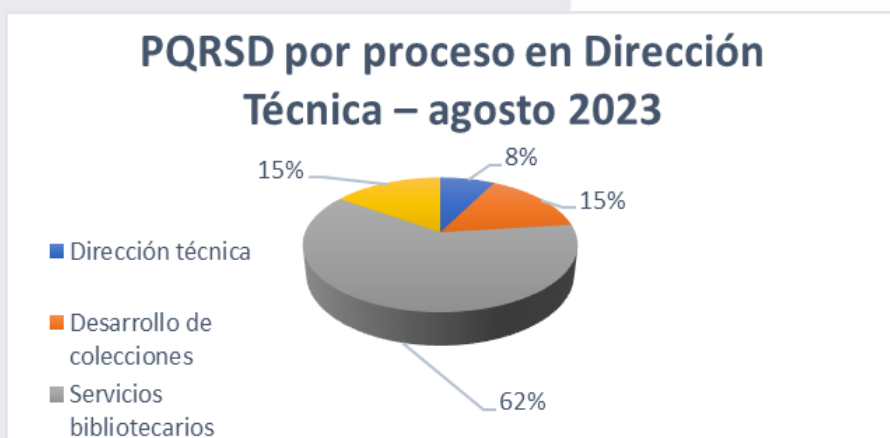
PQRSD por Dirección

Del total de 28 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo trece (13) para un 47%, la dirección general nueve (9) para un 32% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo seis (6) para un 21%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – AGOSTO 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Dirección técnica	1
Desarrollo de colecciones	2
Ciencia y cultura	2
Servicios bibliotecarios y de consulta	8
Promoción de lectura	0

El proceso de dirección técnica tuvo 13 PQRS: 4 quejas, 1 reclamo, 1 sugerencia y 7 solicitudes de información.

QUEJAS RECIBIDAS EN AGOSTO DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	NOMBRE	COMENTARIO
115	10/08/2023	23/08/2023	Maria Escobar	Me parece de muy mal gusto que en la sala infantil, no haya parques, domino, arma todo, rompecabezas, juguetes para que los niños disfruten de todo lo que les gusta en el tiempo que están aquí. Los sábados me gustaría que hubiera buenos eventos en la mañana, para los niños, eso también los entretiene y les da más deseos de venir. Quedo atenta
128	25/08/2023	25/08/2023	Marlon Varela	Buen día, desde el 2020 tenía 2 libros vencidos "Leopardo al sol" y " La forma de las ruinas" En 2021 pague una multa de casi 200.000 pesos para recuperar mi derecho de volver a prestar libros. Estamos en el 2023 y esos libros todavía aparecen vencidos, los bibliotecarios me dicen que no pueden hacer nada al respecto. No me parece justo que después de haber arreglado el asunto ustedes todavía no hayan quitado esos libros vencidos de mi cuenta. Les ruego que por favor le den solución a esto.
129	26/08/2023		Ricardo	Les pido un favor con todo respeto y es que le llamen la atención a la señora bibliotecaria de tercer (o cuarto piso) del área de literatura que por favor evite estar haciendo comentarios prejuiciosos, discriminatorios y/o racistas hacia los negros, al menos dentro de la biblioteca (Dios quiera que afuera también) tratando de hacerlos ver como graciosos, y menos en un país tan excluyente, discriminatorio, y etc. como Colombia. A mi me tocó uno: "Es que como los negros somos malos pal frío." Este lo escuche en la entrada: "Hay mucho negro por acá."¿ Por favor dígame que eso no depende de el color de piel si no de biología genética de cada persona. El cuento se cuenta -repite- tanto que se vuelve popular -verdad-.
132	29/08/2023		Gloria Esperanza Calle Martínez	El viernes 25 de agosto en horas de la tarde, a un niño de 4 años se le cayó un panel del salón de exposiciones. Fue atendido por compañeras de la brigada y de manera tardía por el personal médico del área protegida. Con extrañeza veo que los paneles siguen en el mismo lugar, como si nada hubiese ocurrido, si bien es cierto el pequeño probablemente estaba jugando, esta no puede ser tomado como razón para no retirar o disponer de ellos de otra manera que ofrezca seguridad a nuestros usuarios. En espera de una respuesta que nos beneficie a todos y poder gozar de un espacio acogedor, pero sobre todo muy seguro.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe siete (7) PQRSD quedaron pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
118	14/08/2023	Sugerencia	Martha C Campo	Hoy estoy actualizando el registro para optar por el préstamo externo de libros sin embargo me informan que debo adjuntar al formulario la fotocopia de mi cédula. No lo creo pertinente debido a que el documento (cédula de ciudadanía) no cambia, además de acuerdo a la ley antitramite para la ACTUALIZACIÓN no debería solicitar de nuevo el documento de identidad. Sugiero muy respetuosamente dar aplicación a la ley antitramite, no estar solicitando en cada actualización el documento de identidad
119	14/08/2023	Petición	Yoostin Jakob	Nos vulneraron el derecho al uso del espacio público, la zona de la terraza de la biblioteca ubicada al lado mantiene deshabilitada y la mena en que se restringe el paso es insegura con un tablón, nada legal ni adecuado. Solicito que la terraza sea habilitada para el uso al público en los horarios correspondientes de la biblioteca puesto que fue pensada para la lectura y el reposo de la personas. Se necesita dejar a la gente que ha pasado con esta zona y quien la ha restringido pues la biblioteca y sus zonas son públicas. Es necesario esclarecer esta información y por eso hago esta solicitud pues en caso de no atenderla me veré en la posición de hacer una denuncia pública ya que ejerzo mi veeduría ciudadana y mi derecho como usuario a la biblioteca pública.
127	23/08/2023	Queja	Vilma Penagos Concha	Hace mucho tiempo no iba a la biblioteca, pero este año he ido 3 veces. Me he queda sorprendida de ver que sólo está abierta al público de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Además que en el sitio Web digan que es horario ampliado como gran cosa. Una biblioteca pública tiene que tener horario extendido hasta las 8 de la noche por lo menos. Las personas que estudian o trabajan deberían poder ir después del trabajo. Una biblioteca pública no puede tener horario de oficina pública. Para ofrecer un mejor servicio deberían organizar dos o tres jornadas de trabajadores que pueden cumplirlas. Hoy me queje frente a los empleados de la recepción de la biblioteca por esto, su respuesta fue que ellos no eran esclavos. Me quedé más preocupada por esa respuesta, había 5 empleados cruzados de manos allí, seguramente conseguidos con votos y no con un concurso para el cargo porque no tenían el perfil. Es lamentable que los y las usuarias tengamos que relacionarnos con este tipo de patanes que hay en la biblioteca departamental. Eso tiene que cambiar
129	26/08/2023	Queja	Ricardo	Les pido un favor con todo respeto y es que le llamen la atencion a la senora bibliotecaria de tercer (o cuarto piso) del area de literatura que por favor evite estar haciendo comenatrios prejuiciosos, discriminatorios y/o racistas hacia los negros, al menos dentro de la biblioteca (Dios quiera que afuera tambien) tratando de hacerlos ver como graciosos, y menos en un pais tan exclusorio, discriminatorio, y etc. como Colombia. A mi me tocó uno: "Es que como los negros somos malos pal frio." Este lo escuche en la entrada: "Hay mucho negro por acá." Por favor dígame que eso no depende de el color de piel si no de biologia genética de cada persona. El cuento se cuenta -repite- tanto que se vuelve popular -verdad-.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



131	28/08/2023	Queja	Gloria Esperanza Calle Martínez	Los días sábados tenemos una gran afluencia de público, que desea hacer la solicitud de préstamo externo, pero no lo puede hacer porque no hay personal asignado para entregar la llave del saber, situación que afecta el servicios y la imagen ante la comunidad que nos reconoce como entidad que ofrecemos servicios de calidad. Por consiguiente, solicito se asigne a alguien en recepción de manera permanente o se estudie otras posibilidades de entrega, como es de conocimiento de todos, la llave del saber nos da información valiosa para el informe mensual.
132	29/08/2023	Queja	Gloria Esperanza Calle Martínez	El viernes 25 de agosto en horas de la tarde, a un niño de 4 años se le cayó un panel del salón de exposiciones. Fue atendido por compañeras de la brigada y de manera tardía por el personal médico del área protegida. Con extrañeza veo que los paneles siguen en el mismo lugar, como si nada hubiese ocurrido, si bien es cierto el pequeño probablemente estaba jugando, esta no puede ser tomado como razón para no retirar o disponer de ellos de otra manera que ofrezca seguridad a nuestros usuarios. En espera de una respuesta que nos beneficie a todos y poder gozar de un espacio acogedor, pero sobre todo muy seguro.
134	31/08/2023	Reclamo	Diana P Salazar	Se radicó carta de solicitud para préstamo institucional de unos libros en modalidad de caja viajera el día miércoles 23 de agosto después de las 4 pm. Hoy lunes 28 de agosto a las 10:30 am hubo necesidad de buscar la carta en información porque en la oficina del 4to no apareció la solicitud escrita. El día de radicación (23 de agosto) había 4 personas y al parecer ninguna era de planta oficial. Mi reclamo consiste en las razones por las que personas ajenas a los funcionarios de la Biblioteca nos atienden a los usuarios, sin estar vinculados a la misma. Hoy embolataron una carta, cuando sea una pertenencia del usuario com van a responder. Solicito soluciones institucionales.

PQRSD pendientes de JULIO de 2023

En el mes de julio quedaron dos (2) PQRSD pendientes, a las cuales se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
99	17/07/2023		Solicitud de información	Estoy recopilando información de un pintor catalán: Juan Margenat Serracant, nacido en Granollers el 1903 que murió en 1975 en Cali. Se exilió en 1948 y desde Argentina viajó con su obra y exposiciones por diversos países de sudamérica hasta 1953 que tengo documentada la última exposición en Guayaquil (Ecuador), según la revista Ressorgiment de Buenos Aires. A partir de esta fecha no dispongo de más información. Según el Diccionario de artistas contemporáneos de Cataluña falleció en Colombia en 1975, y	Buenas tardes, cordial saludo. Lamentamos informarle que su consulta sobre Juan Margenat Serracant no se encuentra en las prensas regionales que publicaron en aquellas fechas de 1953 a 1975 tras revisar nuestros recursos bibliográficos y periodísticos, tanto impresos como digitales, y tras consultar otras bibliotecas y recursos de acceso abierto. La biblioteca no tiene una base de datos con información de archivo de periódicos en línea.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				según la familia vivió en Cali los últimos años. Desconozco si existe alguna web con prensa digitalizada de Cali entre 1953 y 1975 que pueda ser consultada en línea. Agradecería cualquier sugerencia para proseguir con mi investigación. Disculpe mi atrevimiento y pido perdón por las molestias	
105	28/07/2023		petición	De manera comedida nos dirigimos a ustedes, como Junta de Acción Comunal del sector Ciudad Pacífica con personería jurídica reconocida mediante resolución N° 4173.020.12.0516 del 19 de abril del 2021, para extenderles la invitación a nuestra II Expoferia que realizaremos en el mes de septiembre del 2023; el objetivo principal de nuestra Expoferia es apoyar la economía local y el disfrute familiar a través de la exhibición de los productos de los emprendedores y comerciantes del sector y así como la realización de algunas actividades deportivas, lúdicas, recreativas y artísticas. Fecha de la actividad: Domingo Septiembre 17 del 2023 Horario de 10 a.m. a 7:00 p.m. Lugar: Teatrino de Ciudad Pacífica Nos gustaría incorporar a esta actividad; la promoción de la lectura en nuestros niños y jóvenes. Por este motivo acudimos a ustedes para solicitarles que por favor nos acompañen ese día con el bibliobús. Agradecemos su atención a la presente solicitud y quedamos atentos a su respuesta. Estamos disponibles para ampliar la información que se requiera.	De antemano agradecemos por utilizar nuestros canales de comunicación, y felicitarlos por esa gran labor para con su comunidad. Para nuestra biblioteca es muy importante apoyar este tipo de iniciativas, pero lamentablemente le informamos que actualmente no contamos con la capacidad operativa para poder apoyar los fines de semana, por lo que le invitamos revisar u programación y mirar alguna fecha de lunes a viernes (no festivos) y enviar una solicitud formal (institucional) desde su organización, dirigida a Patricia Helena Pimienta Gallego, directora Técnica de la Biblioteca Dptal. al correo direcciontecnica@bibliovalle.gov.co con copia a hchacon@bibliovalle.gov.co, igualmente estoy atento a cualquier duda al Tel: 620-6200433 o 3146293934. Quedamos pendientes a cualquier otra inquietud o información,

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de AGOSTO de 2023.

	AGOSTO		AGOSTO
Atención al usuario	3	Aire acondicionado	1
Fotocopiadora	2	Sala infantil	1
Multas	2	llave del saber	1
Visita guiada	2	Plaza de la lectura	1
Donación de libros	2	Alquiler salas y auditorios	1
Hall	2	Préstamo interbibliotecario	1
Registro o afiliación	2	Préstamo interinstitucional	1
Vacantes	2	Consulta libro	1
Proyecto red de bibliotecas	1	labor social	1

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



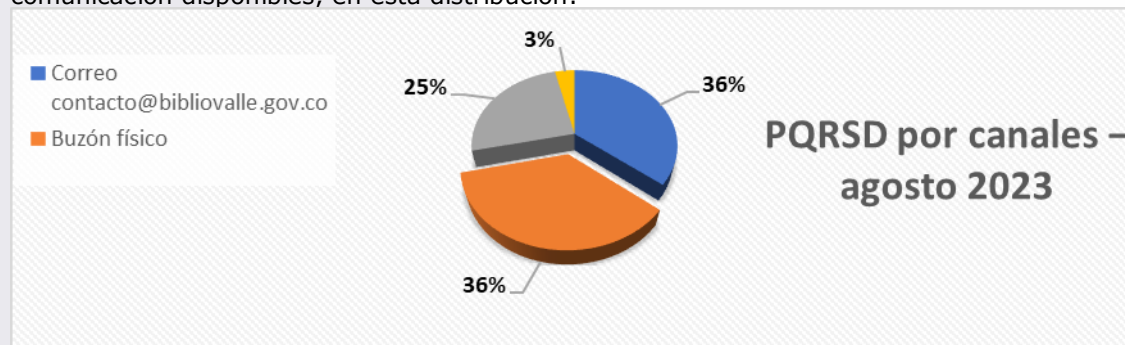
Seguimiento de temas

Entre los meses de enero a agosto de 2023 estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

	Enero a agosto 2023
Agendamiento observatorio	7
Hemeroteca	8
Donaciones	5
Labor social	5
Horarios biblioteca	5
Solicitud de cursos	5
Renovación de libros	6
Visita guiada	14

PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:



Buzón de sugerencias físico	10
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	10
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	7
Tidio	1

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



REPORTE DETALLADO PQRSD AGOSTO 2023*

En total se presentaron 28 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD	FECHA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
107	01/08/2023	08/08/2023	Solicitud de información	Solange Suaza Avila	Quisiera saber si la biblioteca departamental o alguna escuela que ustedes conozcan, estarían interesados en recibir una enciclopedia antigua en muy buen estado, 12 o 14 tomos en pasta dura y papel grueso, similar al papel revista, ya que me parece una lastima arrojarlos a la basura. Muchas gracias Solange Suaza
108	01/08/2023	23/08/2023	Derecho de petición	Andres Felipe Ortiz Rojas	Asunto: Derecho de petición Referencia: Operación recursos Red de Bibliotecas Públicas de Cali Respetados Señores Como ciudadano interesado en los asuntos públicos y en virtud del derecho constitucional fundamental de petición consagrado en el art. 23 de la Carta Política de 1991 y con el lleno de los requisitos del art. 5 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo así como lo establecido en la Ley 1755 de 2015 de "...presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución...", procedo a lo siguiente: En relación a su condición de operador de los recursos de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali, le solicito: 1. Indicar la fecha y tipo de vínculo por el cual la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero se constituye en operadora de los recursos de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali. 2. Se especifique el monto de recursos que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero ha recibido desde su constitución como operadora de los recursos de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali y por concepto de la misma. 3. Desagregar en una tabla la ejecución actual y proyectada de dichos recursos hasta diciembre 31 de 2023, detallando en cada ítem su objeto, sus términos, contratista, monto y grado de avance de ejecución. De antemano, agradezco su colaboración y respuesta. Sin otro particular, Andrés Felipe Ortiz Rojas
109	03/08/2023	08/08/2023	Queja	Ray Montano	El aire de la biblioteca no funciona el calor es insoportable
110	03/08/2023	18/08/2023	Queja	Jhon Moreno	Cómo es posible que una biblioteca no haya una fotocopidora

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



111	03/08/2023	18/08/2023	Sugerencia	Mary Luz Daza	Tener servicio de fotocopidora para el trámite de préstamo de libros.
112	03/08/2023	25/08/2023	Reclamo	Martha Helena Zuñiga P.	En el año 2020 devolví 2 libros que tenía en préstamo después de pasado el confinamiento después aparecía debiendo "caballo de troya" y " los egipcios" informé fecha de devolución y solucionaron no tuve que pagar la multa. He seguido prestando libros aquí en la biblioteca departamental sin problema, sin embargo tengo problemas en las bibliotecas de la red de Cali, " San Luis y Calima" de las cuales también soy usuaria. En ellos aparezco debiendo estos 2 libros, ellos no pueden arreglar porque el problema se presentó aquí en la biblioteca departamental. En la sección de préstamos me dicen que carvajal es la responsable de la base de datos y que ya le solicitaron arreglar. Hasta la fecha no han arreglado y sigo apareciendo en deuda. En Calima y San Luisa me conocen y me prestan los libros por ser usuaria desde hace años, sin embargo deseo que se arregle no seguir apareciendo en deuda cuando estoy al día, quedo pendiente. Martha Helena Zuñiga P.
113	03/08/2023	04/08/2023	Petición	Christian Heredia	Nos comunicamos del departamento social de la Fundación Misión Emanuel Internacional, organización sin ánimo de lucro ubicados en el barrio Caldas en la ciudad de Cali. Contamos con un programa para el adulto Mayor, llamado Proyecto AMA, con el cual atendemos a 11 adultos mayores de un hogar geriátrico. El motivo de nuestra petición, es solicitar asesoramiento de qué actividad o recorrido pueden realizar ellos en sus instalaciones. Nuestro propósito es realizar dicho recorrido iniciando el mes de Octubre, como finalización de nuestro primer proyecto piloto- en el área física y de tiempo de calidad- con ellos. Quedamos atentos, Christian Heredia, director departamento social Fundación MEI
114	09/08/2023	18/08/2023	Solicitud de información	Andres Tamayo	Hola buenas tardes me gustaría preguntar sobre el espacio del observatorio en la biblioteca, para hacer una visita con un grupo de aproximadamente 20 personas
115	10/08/2023	23/08/2023	Queja	Maria Escobar	Santiago de cali Agosto 05 2023 Me parece de muy mal gusto que en la sala infantil, no haya parques, domino, arma todo, rompecabezas, juguetes para que los niños disfruten de todo lo que les gusta en el tiempo que están aquí. Los sabados me gustaría que hubiera buenos eventos en la mañana, para los niños, eso tambien los entretiene y les da mas deseos de venir

116	11/08/2023	30/08/2023	Solicitud de información	Verónica Ascanio	En caso de ser extranjero podrían adquirir la tarjeta saber con un permiso de extranjería correcto? Sucedo que el día de hoy a mi hermano le negaron la posibilidad de adquirir su tarjeta saber debido a esa razón. Al no contar con cédula de extranjería le indicó la persona del ingreso. Sin embargo yo al tener Pep, el cual es también un tipo de permiso de extranjería, logre el año 2022 adquirir dicha tarjeta. Por dicha razón me comunique. No sé porqué a él se la negaron. Pido su colaboración para aclarar dicho punto y de ser posible que el pueda adquirir la tarjeta para disfrutar de los beneficios de la biblioteca.
117	14/08/2023	30/08/2023	Sugerencia	Eliecer Morales	En el segundo piso hay varias mesas para lectura, conversar y escribir. Solo hay dos toma corriente para trabajar en PC y cargar. Solicito instalen al menos otros dos toma corriente en el área donde están las sillas y mesas. Notificar al correo moralespolanco753@gmail.com Eliecer Morales cc 76245517
118	14/08/2023		Sugerencia	Martha C Campo	Hoy estoy actualizando el registro para optar por el préstamo externo de libros sin embargo me informan que debo adjuntar al formulario la fotocopia de mi cedula. No lo creo pertinente debido a que el documento (cédula de ciudadanía) no cambia, a demás de acuerdo a la ley antitramite para la ACTUALIZACIÓN no debería solicitar de nuevo el documento de identidad. Sugiero muy respetuosamente dar aplicación a la ley antitramite, no estar solicitando en cada actualización el documento de identidad
119	14/08/2023		Petición	Yoostin Jakob	Nos vulneraron el derecho al uso del espacio público, la zona de la terraza de la biblioteca ubicada al lado mantiene deshabilitada y la mena en que se restringe el paso es insegura con un tablón, nada legal ni adecuado. Solicito que la terraza sea habilitada para el uso al público en los horarios correspondientes de la biblioteca puesto que fue pensada para la lectura y el reposo de la personas. Se necesita dejar a la gente que ha pasado con esta zona y quien la ha restringido pues la biblioteca y sus zonas son públicas. Es necesario esclarecer esta información y por eso hago esta solicitud pues en caso de no atenderla me veré en la posición de hacer una denuncia pública ya que ejerzo mi veeduría ciudadana y mi derecho como usuario a la biblioteca pública.
120	18/08/2023	18/08/2023	Solicitud de información	Valentina Villada	Buenas tardes, quisiera saber si en la biblioteca alquilan salones para eventos (capacitación a docentes de la ciudad por parte de la fundación CIVIX Colombia) y, de ser así, dónde y cómo puedo solicitar información al respecto.
121	22/08/2023	23/08/2023	Solicitud de información	Samir Miranda	Buenas tardes Un cordial saludo Mi nombre es Samir Miranda y soy docente de física de grado noveno, décimo y once, me gustaría planear una visita con ustedes. Me gustaría saber costos y cual es la propuesta que ustedes tienen para los estudiantes de estos grados. La cantidad de estudiantes es 175 aproximadamente. Muchas gracias por toda la información de antemano. Mi número telefónico es 3137559470

122	22/08/2023	25/08/2023	Solicitud de información	Wilmer Cárdenas D.	Buenos días Actualmente me encuentro en Medellín y estoy profundizando en un tema de impuestos. Buscando un libro encuentro que ustedes lo tienen en su biblioteca. https://consultas.bibliovalle.gov.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=88844 Mi duda es, ¿ustedes manejan algún tipo de préstamo interbibliotecario? Soy egresado de la Universidad de Antioquia. Agradezco cualquier información adicional que me puedan brindar. ¡Muchas gracias! -- Wilmer Alexis Cárdenas David
123	22/08/2023	28/08/2023	Solicitud de información	Angela Mendoza	Buenas tardes Tengo un lote grande de libros antiguos y LPs relacionados con música clásica, me gustaría donarlos en la Biblioteca. Me pueden informar cómo lo puedo hacer? Mi numero de contacto es 3155777881
124	22/08/2023	23/08/2023	Petición	Jose Daniel Bejarano Mena	Mi nombre es Jose Daniel Bejarano Mena y tengo el gusto de comunicarme con ustedes para expresar mi interés en el cargo de auxiliar contable, digitador contable o cargo similar, que entiendo se encuentre disponible, y para lo cual adjunto mi hoja de vida. Estimo que gracias a la experiencia y talentos adquiridos podrían ser útiles y valorados, y encontraría un ambiente propicio para continuar mi trayectoria profesional, por lo que agradecería ser tomado en cuenta en su proceso de selección.
125	23/08/2023	25/08/2023	Solicitud de información	José Gabriel Revelo Salazar	Cordial saludo, Por medio de este correo yo Jose Gabriel Revelo Salazar identificado con la cédula de ciudadanía 1.144.136.539 funcionario de la biblioteca del Instituto Nacional de Comercio -Simon Rodriguez-(INTENALCO). Solicito a su entidad aclarar una duda; ¿ Puedo registrar un usuario institucional para uso de los servicios en la biblioteca departamental o tendría que hacerlo a nombre propio?. Cordialmente, José Gabriel Revelo Salazar
126	23/08/2023	25/08/2023	Solicitud de información	Janette Naranjo González	Mi nombre es Janette Naranjo González, vivo en la ciudad de Medellín (ANT) y actualmente me encuentro adelantando con mi hermana, una investigación sobre la violencia blpartidista, por lo cual me gustaría saber si en su biblioteca cuentan con un ejemplar del diario EL RELATOR del 4 de diciembre de 1960, si es así, como podría obtener una copia o digitalización de dicho ejemplar y cual sería el valor?. Muchas gracias por su valiosa colaboración.

127	23/08/2023		Queja	Vilma Penagos Concha	Hace mucho tiempo no iba a la biblioteca, pero este año he ido 3 veces. Me he queda sorprendida de ver que sólo está abierta al público de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Además que en el sitio Web digan que es horario ampliado como gran cosa. Una biblioteca pública tiene que tener horario estendido hasta las 8 de la noche por lo menos. Las personas que estudian o trabajan deberían poder ir después del trabajo. Una biblioteca pública no puede tener horario de oficina pública. Para ofrecer un mejor servicio deberían organizar dos o tres jornadas de trabajadores que pueden cumplirlas. Hoy me queje frente a los empleados de la recepción de la biblioteca por esto, su respuesta fue que ellos no eran esclavos. Me quedé más preocupada por esa respuesta, había 5 empleados cruzados de manos allí, seguramente conseguidos con votos y no con un concurso para el cargo porque no tenían el perfil. Es lamentable que los y las usuarias tengamos que relacionarnos con este tipo de patanes que hay en la biblioteca departamental. Eso tiene que cambiar
128	25/08/2023	25/08/2023	Queja	Marlon Varela	Buen día, desde el 2020 tenía 2 libros vencidos "Leopardo al sol" y " La forma de las ruinas" En 2021 pague una multa de casi 200.000 pesos para recuperar mi derecho de volver a prestar libros. Estamos en el 2023 y esos libros todavía aparecen vencidos, los bibliotecarios me dicen que no pueden hacer nada al respecto. No me parece justo que después de haber arreglado el asunto ustedes todavía no hayan quitado esos libros vencidos de mi cuenta. Les ruego que por favor le den solución a esto. Cordialmente Marlon Varela
129	26/08/2023		Queja	Ricardo	Les pido un favor con todo respeto y es que le llamen la atención a la senora bibliotecaria de tercer (o cuarto piso) del area de literatura que por favor evite estar haciendo comenatrios prejuiciosos, discriminatorios y/o racistas hacia los negros, al menos dentro de la biblioteca (Dios quiera que afuera tambien) tratando de hacerlos ver como graciosos, y menos en un pais tan exclusorio, discriminitorio, y etc. como Colombia. A mi me tocó uno: "Es que como los negros somos malos pal frio." Este lo escuche en la entrada: "Hay mucho negro por acá." Por favor dígame que eso no depende de el color de piel si no de biología genética de cada persona. El cuento se cuenta -repite- tanto que se vuelve popular -verdad-.
130	26/08/2023	29/08/2023	Solicitud de información	Juan Avilés	Me comunico para consultar como es el tema de los cupos de labor social en la biblioteca, ya que me encuentro interesado en completar mis horas ahí. Agradecería mucho más información sobre esto y un contacto al cual pueda comunicarme para en lo posible, iniciar el proceso de inscripción.

131	28/08/2023		Queja	Gloria Esperanza Calle Martínez	Los días sábados tenemos una gran afluencia de público, que desea hacer la solicitud de préstamo externo, pero no lo puede hacer porque no hay personal asignado para entregar la llave del saber, situación que afecta el servicios y la imagen ante la comunidad que nos reconoce como entidad que ofrecemos servicios de calidad. Por consiguiente, solicito se asigne a alguien en recepción de manera permanente o se estudie otras posibilidades de entrega, como es de conocimiento de todos, la llave del saber nos da información valiosa para el informe mensual.
132	29/08/2023		Queja	Gloria Esperanza Calle Martínez	El viernes 25 de agosto en horas de la tarde, a un niño de 4 años se le cayó un panel del salón de exposiciones. Fue atendido por compañeras de la brigada y de manera tardía por el personal médico del área protegida. Con extrañeza veo que los paneles siguen en el mismo lugar, como si nada hubiese ocurrido, si bien es cierto el pequeño probablemente estaba jugando, esta no puede ser tomado como razón para no retirar o disponer de ellos de otra manera que ofrezca seguridad a nuestros usuarios. En espera de una respuesta que nos beneficie a todos y poder gozar de un espacio acogedor, pero sobre todo muy seguro.
133	30/08/2023	30/08/2023	Solicitud de información	Ange Flowers	Buenos días, espero que se encuentren bien. Escribo para preguntarle si hay alguna vacante para trabajar en la biblioteca departamental, o en donde se pueden ver las vacantes para enviar hoja de vida. Y en caso de no ser vacantes, si existe la posibilidad de colaborar y ser parte de la biblioteca. Agradezco toda la información que me puedan brindar.
134	31/08/2023		Reclamo	Diana P Salazar	Se radicó carta de solicitud para préstamo institucional de unos libros en modalidad de caja viajera el día miércoles 23 de agosto después de las 4 pm. Hoy lunes 28 de agosto a las 10:30 am hubo necesidad de buscar la carta en información porque en la oficina del 4to no apareció la solicitud escrita. El día de radicación (23 de agosto) había 4 personas y al parecer ninguna era de planta oficial. Mi reclamo consiste en las razones por las que personas ajenas a los funcionarios de la Biblioteca nos atienden a los usuarios, sin estar vinculados a la misma. Hoy embolataron una carta, cuando sea una pertenencia del usuario com van a responder. Solicito soluciones institucionales.



Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

PREGUNTA	RESPUESTA
Horarios de atención manejan , para llevar a un niño a la biblioteca	Buen día, El ingreso a la biblioteca es de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua puede hacer ingreso a la sala infantil
¿De casualidad están necesitando personal? Y si es así, podrías darme más información por favor	Buen día, En respuesta a solicitud informamos que por el momento la Biblioteca no cuenta con vacantes disponibles, ya que nuestra Entidad se encuentra suscrita a la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC) Ente que realiza el proceso de selección y nombramiento de los funcionarios a través del mérito e igualdad. Gracias por escribirnos
¿Cómo puedo adquirir la Llave del Saber?	Buen día, Para inscribirse en la Llave del Saber debe acercarse a la Biblioteca Departamental y en la recepción solicita que lo inscriban, inmediatamente le entregan su llave del saber, el trámite es gratuito. Paso seguido ingresa al área de préstamo externo para realizar el proceso de solicitud para poder llevar los libros a casa. Los requisitos son copia de su cédula y diligenciar el formato que el funcionario le entrega para tal fin. La aprobación de esta solicitud se realiza de 24 a 48 horas máximo. El horario de atención por el momento es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. Gracias por escribirnos
Renovar préstamo de libro	Buen día, Los canales de renovación son los siguientes: 1. Ingresar a https://consultas.bibliovalle.gov.co/ Servicios en línea dar click en "Renovación de Préstamos en Línea" e ingresar usuario y contraseña 2. Llamar a la línea telefónica 62000400 ext 113 de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. Gracias por escribirnos

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



¿Cuál es el valor del parqueadero de automóviles? es por hora?	Buen día, La tarifa del parqueadero por hora tiene un costo de 3.000, hora y media 5.000, dos horas 5.000 y tres horas 7.000. Gracias por escribirnos
Necesito saber las condiciones de la impresión braille	Buen día, Para información acerca de la impresión braille puede comunicarse al siguiente número (602)6200435 Gracias por escribirnos
Estoy tratando de sacar una cita para ir al observatorio con un joven de 15 años pero donde debo poner la edad no veo en las opciones el rango de edad de los 15 años. esta de 7 a 12 años y luego de 18 a 25 años	Buen día, Puedes enviar tu duda al siguiente correo arlexmeneses@gmail.com o llamar al (602) 6200416 Gracias por escribirnos
Alquiler auditorio para 100 personas es para 12 sep 2023 de 9 a 11 am	Buen día, En el siguiente enlace encontrará los detalles para el alquiler de auditorios y salas: https://bibliovalle.gov.co/porta/index.php/alquiler-de-espacios/ o enviando un correo a ficastano@bibliovalle.gov.co

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 5 de octubre del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de SEPTIEMBRE de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de SEPTIEMBRE; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSD recibidas a través del buzón de sugerencias y del correo electrónico fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.

bibliovalle.gov.co

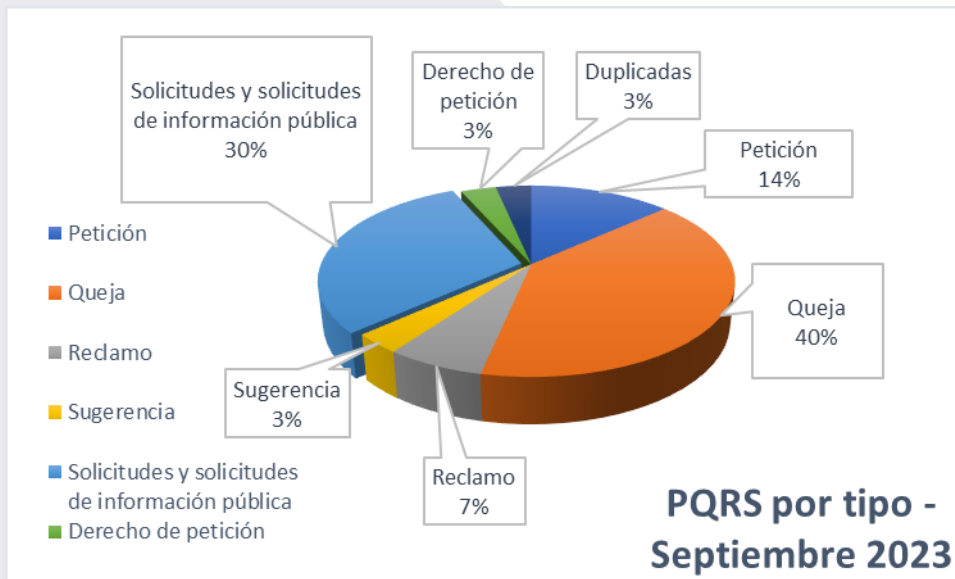
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD SEPTIEMBRE 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	2	0	2	4
Queja	3	6	3	12
Reclamo	0	1	1	2
Sugerencia	1	0	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	9	0	0	9
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	1	1
Duplicadas	0	0	1	1
TOTAL	15	7	8	30

Durante el mes se presentaron cuatro (4) peticiones para un 14%, nueve (9) solicitudes de información para un 30%, una (1) sugerencia para un 3%, doce (12) quejas con un 40%, dos (2) reclamos para un 7%, un (1) derecho de petición con un 3% y una (1) duplicada con un 3%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:

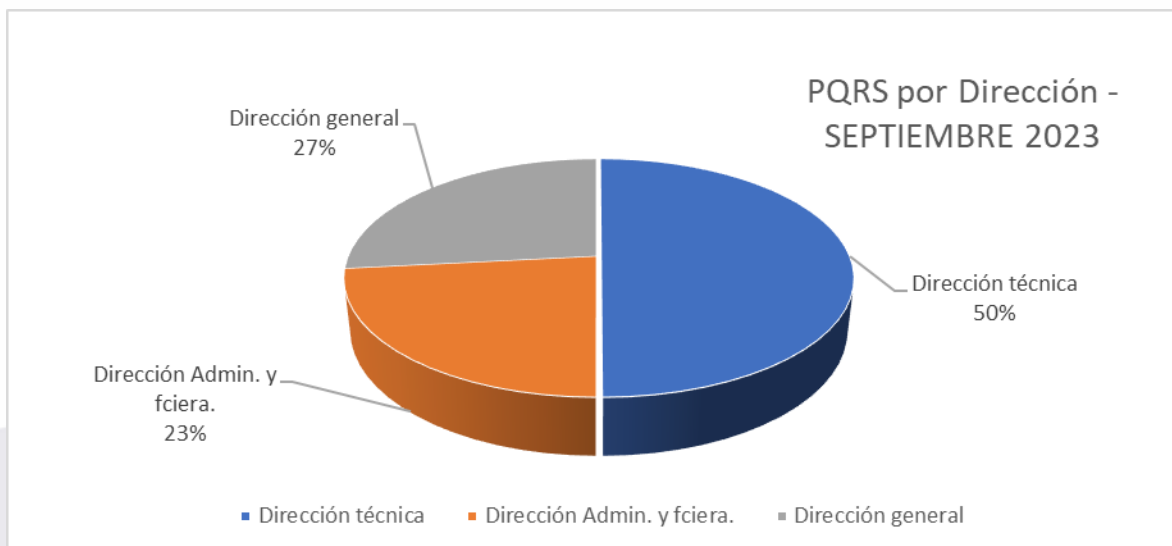


bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

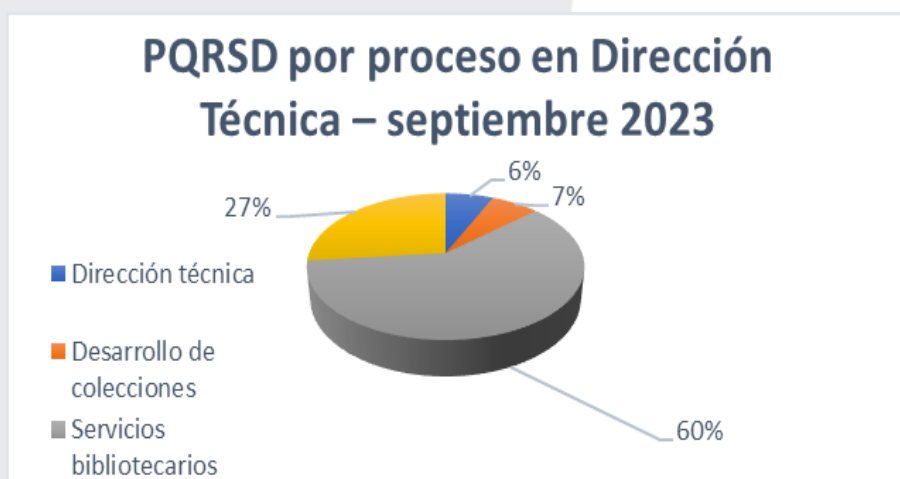
PQRSD por Dirección

Del total de 30 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo quince (15) para un 50%, la dirección general siete (8) para un 27% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo siete (7) para un 23%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Septiembre 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Dirección técnica	1
Desarrollo de colecciones	1
Ciencia y cultura	4
Servicios bibliotecarios y de consulta	9
Promoción de lectura	0

El proceso de dirección técnica tuvo 15 PQRSD: 3 quejas, 1 sugerencia, 9 solicitudes de información y 2 peticiones

QUEJAS RECIBIDAS EN SEPTIEMBRE DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	NOMBRE	COMENTARIO
139	05/09/2023	06/09/2023	Sophia Patiño Chaguendo	Septiembre /02/2023 Señores administrativos de las biblioteca departamental La presente es para quejarnos acerca de la tarifa para la observación astronómica que ofrecen en la página web de la biblioteca, ya que ahí, los precios aparecen según el estrato, nosotros somos estrato dos, el cual aparece como gratis presentando la llave del saber, al llegar el día de la observación (hoy) a la biblioteca nos comunican que en realidad son 10.000 pesos por persona. Nuestra queja es acerca de la publicidad engañosa por parte de la biblioteca, ya que no se avisó el cambio de tarifa para la entrada a la observación astronómica. Att: Sophia Patiño Chaguendo c.c 1107838628 sophiapch227@gmail.com
140	06/09/2023	27/09/2023	Alejandra Mueses	Los teléfonos de préstamo externo están dañados por lo que no pueden llamar y verificar los datos de los solicitantes tardan mucho tiempo en aprobar y el servicio es de uso constante, no puedo pedir un libro para leer porque aún no han verificado mis datos.
141	06/09/2023	11/09/2023	Brayan Hernandez	Los formularios para préstamos deberían ser digitales, estamos en el XXI y tenemos todos los medios digitales para pedir prestado un libro a través de estos medios. De hecho los pqr deberían ser digitales.
144	14/09/2023	20/09/2023	Paola Osorio	Las condiciones de aire acondicionado de la sala infantil no son acordes para los niños, es un espacio que debería conservarse fresco para su estadía. Gracias
151	19/09/2023	2/10/2023	Laura Victoria Ortiz	El guarda de seguridad que mantiene en la entidad de la biblioteca de apellido Bravo en día jueves 14 de septiembre 2023 me faltó al respeto dirigiéndose a mí como "la chica de los piercings" haciendo referencia a mis pechos. Me parece algo atrevido que el señor ya mencionado le falte el respeto a los usuarios que frecuentan la biblioteca si a él no se le ha dado la confianza como para hacer este tipo de comentarios.
152	19/09/2023	22/09/2023	Laura Carolina Cruz Soto	En horas de la tarde el día sábado 16 de septiembre, tuve un inconveniente con el señor que manipula la máquina de los conos, a pesar de yo disculparme y de intentar mediar, es señor me gritó en tres oportunidades, fue grosero, déspota y machista. Aunque entiendo que las personas están realizando su trabajo no comparto la grosería ni conductas violentas.
153	19/09/2023	22/09/2023	Maria Helena Piedrahita	Para poner una queja del señor que está repartiendo el helado nos llenó la taza por haber cogido los vasos para que nos diera la degustación según yo no era para tanto, nos pasó a un señor una señora y yo.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



				Gracias Septiembre 16/23 10:45 am
154	19/09/2023	27/09/2023	Amanda P Diaz Ramirez	Es lamentable que la Biblioteca Departamental no facilite procesos para el préstamo de libros. El proceso de renovación de la llave del saber es engorroso, no debería tener vencimiento, y nos comentan que las líneas telefónicas para hacer conformación de datos llevan varios días dañadas, acumulándose las solicitudes. Es la segunda vez que nos pasa y esto no promueve la lectura ni el uso de los recursos públicos. Me voy con mi hijo triste porque no pude sacar un libro y desconfiando en la biblioteca. Triste
155	19/09/2023	28/09/2023	Ines G Rivas	El formulario de registro a préstamo externo debería tener una opción digital pues es infancioso tener que llenarlo cada año, es mejor venir y actualizar los datos en el mismo formato digital. Es inconcebible que en una biblioteca de este calibre, que requiere investigación NO TENGAN UNA FOTOCOPIADORA para las necesidades de los usuarios. Eso es una tacañería!!! Para eso pagamos impuestos
158	25/09/2023	27/09/2023	Melissa Castaño	No se puede sacar libros por que el teléfono está dañado, deberían implementar una línea de whatsapp para el registro y actualización de datos como también para renovación de libros.
159	25/09/2023	27/09/2023	Giselle Mejia	Estoy en desacuerdo con la renovación anual. Estoy inconforme con la línea telefónica que no funciona hace más de un mes. ¡No pude sacar mis libros!
163	28/09/2023	Queja	Luis Alfonso Tello	1. Hace unos días hice un registro en Digitalia por internet. Quedaron que enviarían un correo electrónico de respuesta y no lo he recibido. 2. Tramito hoy un registro como usuario en la Biblioteca y no lo reciben porque tengo que presentar la llave del saber. Esta no me la expiden porque no han llegado de Bogotá. 3. No hay servicio interno de fotocopias. Me quejo de estos detalles injustificables en esta biblioteca y en una ciudad como Cali.

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe una (1) PQRD quedó pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
163	28/09/2023	Queja	Luis Alfonso Tello	1. Hace unos días hice un registro en Digitalia por internet. Quedaron que enviarían un correo electrónico de respuesta y no lo he recibido. 2. Tramito hoy un registro como usuario en la Biblioteca y no lo reciben porque tengo que presentar la llave del saber. Esta no me la expiden porque no han llegado de Bogotá. 3. No hay servicio interno de fotocopias. Me quejo de estos detalles injustificables en esta biblioteca y en una ciudad como Cali.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD pendientes de agosto de 2023

En el mes de agosto quedaron siete (7) PQRSD pendientes, a las cuales se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
118	14/08/2023	08/09/2023	Sugerencia	Hoy estoy actualizando el registro para optar por el préstamo externo de libros sin embargo me informan que debo adjuntar al formulario la fotocopia de mi cédula. No lo creo pertinente debido a que el documento (cédula de ciudadanía) no cambia, además de acuerdo a la ley antitramite para la ACTUALIZACIÓN no debería solicitar de nuevo el documento de identidad. Sugiero muy respetuosamente dar aplicación a la ley antitramite, no estar solicitando en cada actualización el documento de identidad	Buenos días Apreciado usuario En atención a la consulta me permito manifestar que en Colombia el documento de identidad es llamado Cédula de ciudadanía o C.C. para el caso de los ciudadanos nacionales. Este es el único documento de identificación válido para todos los actos civiles, políticos, administrativos y judiciales según la ley 39 de 1961. La Cédula de ciudadanía se expide para los ciudadanos colombianos al cumplir los 18 años de edad (mayoría de edad en Colombia) por parte de la Registraduría Nacional del Estado Civil. La jurisprudencia constitucional ha señalado que la cédula de ciudadanía es un documento que cumple varias funciones, más allá de constituir el medio idóneo para acreditar la identidad de una persona y su capacidad civil, por lo que su importancia repercute en diferentes derechos fundamentales. Al respecto, en sentencia C-511 de 1999[5] señaló la Corte: "La Constitución y la ley han asignado a la cédula de ciudadanía, tres funciones particularmente diferentes pero unidas por una finalidad común, cual es la de identificar a las personas, permitir el ejercicio de sus derechos civiles y asegurar la participación de los ciudadanos en la actividad política que propicia y estimula la democracia. Jurídicamente hablando, la identificación constituye la forma como se establece la individualidad de una persona con arreglo a las previsiones normativas. La ley le otorga a la cédula el alcance de prueba de la identificación personal, de donde se infiere que sólo con ella se acredita la personalidad de su titular en todos los actos jurídicos o situaciones donde se le exija la prueba de tal calidad. En estas condiciones, este documento se ha convertido en el medio idóneo e irremplazable para lograr el aludido propósito. De otra parte, la cédula juega papel importante en el proceso de acreditación de la ciudadanía, que se ejerce por los nacionales a partir de los 18 años y que, en los términos del artículo 99 de la Constitución, es la "...condición previa e indispensable para ejercer el derecho de sufragio, para ser elegido y para desempeñar cargos públicos que llevan anexa autoridad o jurisdicción". La ciudadanía es pues el presupuesto esencial para el ejercicio de los derechos políticos y éstos, a su vez, se traducen en la facultad de los nacionales para elegir y ser elegidos, tomar parte en elecciones, plebiscitos,

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



					referendos, consultas populares, cabildos abiertos, revocatorias de mandatos, constituir partidos, movimientos y agrupaciones políticas, formar parte de ellos libremente y difundir sus ideas y programas, promover acciones de inconstitucionalidad en defensa de la integridad y supremacía de la Constitución y, en fin, desempeñar cargos públicos, etc. (C.P. arts. 40, 99, 103, 107, 241). Pero, además de lo señalado, la cédula de ciudadanía constituye también un medio idóneo para acreditar la "mayoría de edad", o sea, el estado en que se alcanza la capacidad civil total, circunstancia en que se asume por el legislador que la persona ha logrado la plenitud física y mental que lo habilita para ejercitar válidamente sus derechos y asumir o contraer obligaciones civiles. En resumen, la cédula de ciudadanía representa en nuestra organización jurídica, un instrumento de vastos alcances en el orden social, en la medida en la que se considera idónea para identificar cabalmente a las personas, acreditar la ciudadanía y viabilizar el ejercicio de los derechos civiles y políticos. No cabe duda que la cédula de ciudadanía constituye un documento al que se le atribuyen alcances y virtualidades de diferente orden que trascienden, según la Constitución y la ley, la vida personal de los individuos para incidir de modo especial en el propio acontecer de la organización y funcionamiento de la sociedad.” En cuanto a la Ley Antitrámites, la naturaleza de esta norma es evitar tramites innecesarios, pero para el caso que nos compete, en ningún momento la exhibición de la cédula de ciudadanía para realizar un trámite administrativo, se convierte en un trámite obsoleto o innecesario, al contrario, es esencial para poder identificar plenamente a los usuarios de la Biblioteca que deben actualizar su información, para poder acceder a los servicios de la entidad. En conclusión, se observa que solicitar copia de la cédula de ciudadanía para realizar la actualización de los datos de los usuarios, no es un trámite excesivo, al contrario, es una solicitud básica requerida por la entidad para poder contar con información confiable y veraz El anterior concepto se imparte en los términos del Artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
119	14/08/2023	06/09/2023	Petición	Nos vulneraron el derecho al uso del espacio público, la zona de la terraza de la biblioteca ubicada al lado mantiene deshabilitada y la mena en que se restringe el paso es insegura con un tablón, nada legal ni adecuado. Solicito que la terraza sea habilitada para el uso al público en los horarios correspondientes de la biblioteca puesto que fue pensada para la lectura y el reposo de la	Entender que la seguridad y el bienestar de nuestro usuarios son nuestra maxima prioridad en la Biblioteca Departamental. Lamentamos cualquier inconveniente que esto haya causado y apreciamos sus comentarios. Nos gustaria informarle que la terraza de la Biblioteca ha sido deshabilitada por razones de seguridad. Hemos tomado esta medida para garantizar la integridad de nuestros usuarios y evitar cualquier incidente que pueda ocurrir en

				personas. Se necesita dejar a la gente que ha pasado con esta zona y quien la ha restringido pues la biblioteca y sus zonas son públicas. Es necesario esclarecer esta información y por eso hago esta solicitud pues en caso de no atenderla me veré en la posición de hacer una denuncia pública ya que ejerzo mi veeduría ciudadana y mi derecho como usuario a la biblioteca pública.	la zona. La decisión de restringir el acceso a la terraza se tomó tras un análisis exhaustivo de los riesgos potenciales y las regulaciones de seguridad vigentes. Lamentablemente, debido a estas circunstancias, no podemos habilitar la terraza para uso público en los horarios correspondientes de la biblioteca; hasta tanto se realicen los ajustes necesarios para tal fin. Entendemos que esta situación puede resultar decepcionante para aquellos que desean utilizar la terraza para descansar o disfrutar de la lectura al aire libre. Sin embargo, queremos asegurarle que estamos trabajando arduamente para buscar alternativas y mejorar las instalaciones de la Biblioteca de manera que nuestros usuarios puedan disfrutar de un ambiente seguro y agradable. Agradecemos su comprensión y valoramos su interés en el uso de nuestras instalaciones. Estamos comprometidos en garantizar la mejor experiencia posible para todos nuestros usuarios y esperamos poder ofrecer nuevas opciones y áreas de descanso en el futuro.
127	23/08/2023	13/09/2023	Queja	Hace mucho tiempo no iba a la biblioteca, pero este año he ido 3 veces. Me he quedado sorprendida de ver que sólo está abierta al público de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Además que en el sitio Web dicen que es horario ampliado como gran cosa. Una biblioteca pública tiene que tener horario extendido hasta las 8 de la noche por lo menos. Las personas que estudian o trabajan deberían poder ir después del trabajo. Una biblioteca pública no puede tener horario de oficina pública. Para ofrecer un mejor servicio deberían organizar dos o tres jornadas de trabajadores que pueden cumplirlas. Hoy me queje frente a los empleados de la recepción de la biblioteca por esto, su respuesta fue que ellos no eran esclavos. Me quedé más preocupada por esa respuesta, había 5 empleados cruzados de manos allí, seguramente conseguidos con votos y no con un concurso para el cargo porque no tenían el perfil. Es lamentable que los y las usuarias tengamos que relacionarnos con este tipo de patanes que hay en la biblioteca departamental. Eso tiene que cambiar	En atención a su requerimiento, le informamos que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero es un establecimiento público del departamento del Valle del Cauca creado como entidad descentralizada que busca contribuir diariamente a los miles de usuarios que acuden en búsqueda de la información, disfrute y del conocimiento que se adquiere a través de la lectura. El horario de atención es de lunes a sábado de 9:00 a.m. - 5:00 pm en jornada continua. En cuanto al tema de las personas que le atendieron en el punto de información, presentamos disculpas ante los comentarios y situación que usted nos informa en la pqr. Gracias a su comunicación hemos reunido al personal, manifestamos la inconformidad y realizamos capacitación para que no se repita una situación con ningún usuario que asiste a la Biblioteca Agradecemos toda la retroalimentación que los usuarios nos brinden para mejorar nuestro servicio.
129	26/08/2023	05/09/2023	Queja	Les pido un favor con todo respeto y es que le llamen la atención a la señora bibliotecaria de tercer (o cuarto piso) del área de literatura que por favor evite estar haciendo comentarios prejuiciosos, discriminatorios y/o racistas hacia los negros, al menos dentro de la biblioteca (Dios quiera que afuera también) tratando de hacerlos ver como graciosos, y menos en un país tan excluyente, discriminatorio, y etc. como Colombia. A mi me tocó uno: "Es que como los negros somos malos pal frío." Este lo escuche en la entrada: "Hay mucho negro por acá."	Estimado usuario Agradecemos nos haya puesto en conocimiento de la situación, presentamos excusas y le informamos que ya se generó la retroalimentación con la persona involucrada para corregir el vocabulario al respecto.

				Por favor dígame que eso no depende de el color de piel si no de biología genética de cada persona. El cuento se cuenta -repite- tanto que se vuelve popular -verdad-.	
131	28/08/2023	13/09/2023	Queja	Los días sábados tenemos una gran afluencia de público, que desea hacer la solicitud de préstamo externo, pero no lo puede hacer porque no hay personal asignado para entregar la llave del saber, situación que afecta el servicios y la imagen ante la comunidad que nos reconoce como entidad que ofrecemos servicios de calidad. Por consiguiente, solicito se asigne a alguien en recepción de manera permanente o se estudie otras posibilidades de entrega, como es de conocimiento de todos, la llave del saber nos da información valiosa para el informe mensual.	Cordial saludo Nos complace informarle que los directivos de Entidad, Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, se reunieron recientemente para abordar la situación que plantea en su PQR sobre la falta de personal asignado los días sábados para entregar la "llave del saber" a los usuarios interesados en solicitar préstamos externos. Entendemos la importancia de brindar un servicio de calidad a nuestra comunidad y reconocemos que esta situación ha afectado nuestra imagen como proveedores de servicios confiables. Por esta razón, hemos tomado la decisión de capacitar y de dar instrucciones al personal, asignando a alguien de manera permanente en recepción para atender esta necesidad durante los días sábados. De esta manera, los usuarios podrán realizar sus solicitudes de préstamo externo sin contratiempos y contar con la información valiosa que nos proporciona la "llave del saber" para nuestros informes mensuales. Además, estamos abiertos a explorar otras posibilidades de entrega que puedan facilitar aún más esta gestión. Agradecemos sus sugerencias y estaremos evaluando todas las opciones disponibles. Queremos asegurarle que estamos comprometidos en mejorar constantemente nuestros servicios y satisfacer las necesidades de nuestra comunidad. Agradecemos su paciencia y apoyo mientras implementamos estas mejoras.
132	29/08/2023	12/09/2023	Queja	El viernes 25 de agosto en horas de la tarde, a un niño de 4 años se le cayó un panel del salón de exposiciones. Fue atendido por compañeras de la brigada y de manera tardía por el personal médico del área protegida. Con extrañeza veo que los paneles siguen en el mismo lugar, como si nada hubiese ocurrido, si bien es cierto el pequeño probablemente estaba jugando, esta no puede ser tomado como razón para no retirar o disponer de ellos de otra manera que ofrezca seguridad a nuestros usuarios. En espera de una respuesta que nos beneficie a todos y poder gozar de un espacio acogedor, pero sobre todo muy seguro.	Estimada Gloria. Un saludo de parte del equipo de la Biblioteca Departamental Borrero. Gracias por el interés que manifiesta por el bienestar de los usuarios. Efectivamente fue un incidente en el que el niño estaba jugando, ya esta semana serán retirados y revisados para garantizar la seguridad en las siguientes exposiciones. Tendremos en cuenta las recomendaciones realizadas. Muchas gracias.
134	31/08/2023	13/09/2023	Reclamo	Se radicó carta de solicitud para préstamo institucional de unos libros en modalidad de caja viajera el día miércoles 23 de agosto después de las 4 pm. Hoy lunes 28 de agosto a las 10:30 am hubo	En atención a su requerimiento presentamos disculpas por la perdida del documento el día miércoles 23 de Agosto en la cual solicita el préstamo institucional de unos libros en modalidad de caja viajera. En cuanto al tema de las personas que la atendieron en

			necesidad de buscar la carta en información porque en la oficina del 4to no apareció la solicitud escrita. El día de radicación (23 de agosto) había 4 personas y al parecer ninguna era de planta oficial. Mi reclamo consiste en las razones por las que personas ajenas a los funcionarios de la Biblioteca nos atienden a los usuarios, sin estar vinculados a la misma. Hoy embolataron una carta, cuando sea una pertenencia del usuario com van a responder. Solicito soluciones institucionales.	el punto de información, presentamos disculpas, gracias a su comunicación hemos reunido al personal y los hemos capacitado nuevamente para que no se repita nuevamente. Agradecemos toda la retroalimentación que los usuarios nos brinden para mejorar nuestro servicio
--	--	--	--	--

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de septiembre de 2023.

	SEPT		SEPT
Libros completos	1	Aire acondicionado	1
Llave del saber	2	Préstamos	2
Solicitud de espacio	4	Guarda de seguridad	1
Publicidad engañosa	1	Patrocinador	2
Líneas telefónicas dañadas	5	Entrega de libro	1
Formulario digital	2	Convenio	1
Convocatorias	1	Fotocopiadora	1
Aforo auditorio	1	Programación	1
Labor social	1	Observatorio	1

Seguimiento de temas

Entre los meses de enero a SEPTIEMBRE de 2023 estos fueron los temas más consultados en el sistema PQRD:

	Enero a septiembre 2023
Agendamiento observatorio	9
Hemeroteca	8
Donaciones	6
Préstamo de espacios	6
Labor social	6
Llave del saber	6
Renovación de libros	6

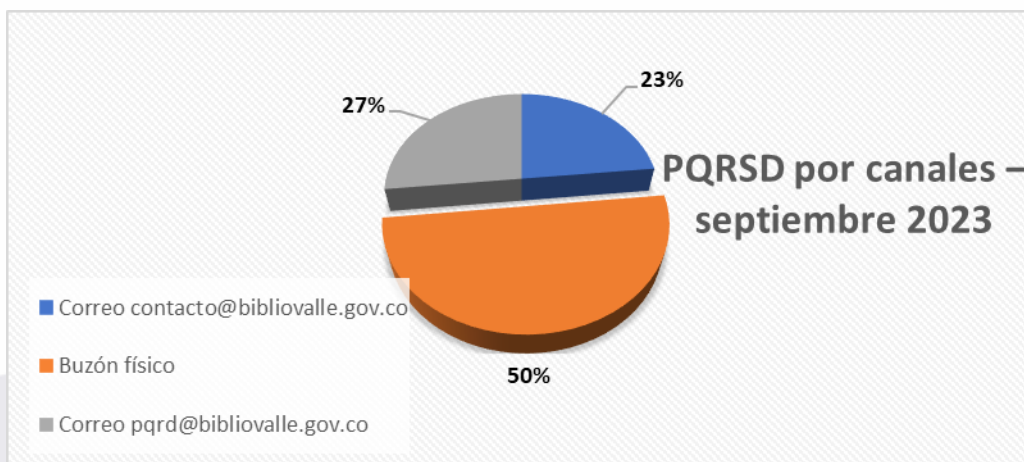
bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD por canales

Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:



Buzón de sugerencias físico	15
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	7
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	8

REPORTE DETALLADO PQRSD septiembre 2023*

En total se presentaron 30 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	FECHA	FECHA RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
135	01/09/2023	11/09/2023	Sugerencia	Martha Helena Zuñiga	Tener la misma sede de biblioteca los libros completos cuando se trate de una trilogía o una saga o en su defecto que sea posible que internamente los ubique en la misma sede a petición del usuario aunque siempre es preferible que estén en el mismo lugar. Por ejemplo: Corazón de tinta, sangre de tinta , muerte de tinta de Cornelia Funke Ramsés el hijo de la luz, la batalla de kadesh, el

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



					templo de millones de años la dama de abu simbel, bajo la acacia de occidente de Christian Jacq El inquisidor la crusade, oro de tontos, pistas oscuras de la serie la orden de la oscuridad de Phillipa Gregory Africanus, las legiones malditas, la traición de Roma, de la trilogía " Africanus" de Santiago Posteguillo. Por decir algunas
136	04/09/2023	05/09/2023	Solicitud de información	Paola Crespo	Buenas Tardes Soy estrato 2 cómo puedo solicitar la llave del saber mi hija quiere ir a un evento el viernes se puede enviar el recibo algún correo para la Inscripción ? Paola Crespo Cel 3044371240
137	04/09/2023	04/09/2023	Petición	Ieti Vente de Julio	Solicitud de espacio para la presentación de proyectos de grado de los estudiantes de grado 11 de la IETI Veinte de Julio.
138	05/09/2023	05/09/2023	Solicitud de información	Martha Muñoz	Buen día Quisiera saber como puedo obtener la llave del saber para disfrutar de los servicios que ofrecen con mis hijas menores de edad. Gracias por toda la información que me puedan brindar Martha Muñoz

139	05/09/2023	06/09/2023	Queja	Sophia Patiño Chaguendo	Septiembre /02/2023 Señores administrativos de las biblioteca departamental La presente es para quejarnos acerca de la tarifa para la observación astronómica que ofrecen en la página web de la biblioteca, ya que ahí, los precios aparecen según el estrato, nosotros somos estrato dos, el cual aparece como gratis presentando la llave del saber, al llegar el día de la observación (hoy) a la biblioteca nos comunican que en realidad son 10.000 pesos por persona. Nuestra queja es acerca de la publicidad engañosa por parte de la biblioteca, ya que no se avisó el cambio de tarifa para la entrada a la observación astronómica. Att: Sophia Patiño Chaguendo c.c 1107838628 sophiapch227@gmail.com
140	06/09/2023	27/09/2023	Queja	Alejandra Mueses	Los teléfonos de préstamo externo están dañados por lo que no pueden llamar y verificar los datos de los solicitantes tardan mucho tiempo en aprobar y el servicio es de uso constante, no puedo pedir un libro para leer porque aún no han verificado mis datos.
141	06/09/2023	11/09/2023	Queja	Brayan Hernandez	Los formularios para préstamos deberían ser digitales, estamos en el XXI y tenemos todos los medios digitales para pedir prestado un libro a través de estos medios. De hecho los pqr deberían ser digitales.
142	DUPLICADA	DUPLICADA	DUPLICADA	DUPLICADA	DUPLICADA
143	11/09/2023	13/09/2023	Derecho de petición	Jorge Ivan Betancourt Reyes	Santiago de Cali septiembre 11 de 2023 Doctora MONICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA Directora General Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Santiago de Cali Yo JORGE IVAN BETATANCOURT REYES identificado con cedula de ciudadanía 6.525.242 en calidad de integrante de la lista de elegibles del la convocatoria 437 valle del cauca, con aspiración específica en el cargo Profesional especializado grado 3 código 222 OPEC 56268 de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, y considerando que a la fecha del presente escrito dicha lista se encuentra en estado activa, según el banco nacional de lista de elegibles,

					respetuosamente solicito la siguiente información. ¿En el empleo Profesional Especializado grado 3 código 222 OPEC 56268 a la fecha tiene nombramiento en la modalidad provisional? ¿En la planta de cargos de la biblioteca existen empleos del mismo nivel jerárquico y funciones similares al empleo Profesional Especializado grado 3 código 222 OPEC 56268 que se encuentren ocupados con personal nombrado en provisionalidad? Lo anterior de acuerdo a los derechos que me asisten para acceder al empleo público en esta entidad, en caso de que exista la disponibilidad en la planta En caso de que exista tal posibilidad solicito respetuosamente el respectivo nombramiento en periodo de prueba Notificación al correo betancourthj6@gmail.com o a la dirección carrera 30 #14-36 Cali ' Valle Agradezco la atención a la presente JORGE IVAN BETANCOURT REYES CC. 6 525.242
144	14/09/2023	20/09/2023	Queja	Paola Osorio	Las condiciones de aire acondicionado de la sala infantil no son acordes para los niños, es un espacio que debería conservarse fresco para su estadía. Gracias
145	14/09/2023	22/09/2023	Reclamo	Maria del Mar Burgos	Buenas tardes, me dirijo a las personas organizadoras del evento "Oiga Mire Lea" y la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero para hacer un reclamo por el lugar de la ubicación del evento con Velia Vidal. En la publicidad del evento no se expresaba, ni mencionaba que el evento era con aforo limitado. Con lo cual llegamos al espacio y no pudimos entrar, mi acompañante y yo debido a que el espacio elegido no fue el adecuado para que todas las personas pudiéramos participar. Solicito que pueda primero tener un formato adecuado para presentar este reclamo y un aviso para que en próximos eventos se anuncie el aforo limitado
146	16/09/2023	18/09/2023	Solicitud de información	Melissa L. Tobón	Saludos Sres. Biblioteca Departamental, Por medio de la presente me permito solicitarles me informen de qué manera mi hija, quien está cursando el grado 10 en un colegio privado de Cali, podría realizar su práctica de servicio social con ustedes. Me gustaría conocer en lo posible, cuál sería el servicio y horarios para cumplir con las 80 horas requeridas.

					Quedo muy atenta a su respuesta.
147	16/09/2023	18/09/2023	Solicitud de información	Yolima Andrea Alvarez León	Buenos días, soy Yolima Andrea Alvarez León con cc 1144034656, yo me inscribí por medio del link para el día de hoy con mis 2 hijas para el observatorio astronómico en la biblioteca departamental, me gustaría confirmar nuestra asistencia, y como es el medio de pago? En los números que dejan ahí, no contestan. Muchas gracias Mi cel 3159272444
148	18/09/2023	28/09/2023	Solicitud de información	Andrés Felipe Romo Aristizabal.	Buenas noches. Escribo este correo porque hace más o menos 2 semanas llené el formulario para pedir un préstamo de libros en la biblioteca, pero a día de hoy no he recibido ninguna respuesta. Se me dijo que estaban teniendo problemas con la red telefónica pero no sé si ya se arregló o si ocurrió algún otro problema. Agradecería mucho su respuesta sobre este asunto, estaré atento. Adjunto información relacionada al préstamo: Nombre: Andrés Felipe Romo Aristizabal. C.C.: 1006049527
149	18/09/2023	20/09/2023	Solicitud de información	Gabriela Peña Osorio	Hola, buen día, ¿como vas?, mucho gusto; Hablas con Gabriela peña osorio con identificación: 1108638630. espero te encuentres muy bien, que pena la molestia, lo que sucede es que quisiera saber si puedo alargar el tiempo de préstamo de los libros que me prestaron de la biblioteca departamental con referencia: - Título: Régimen legal de comercio exterior: cambios internacionales y otros temas, obra complementaria del arancel de aduanas. código de barras: 004349 - Título: Una luz incierta código de barras: 186446 -título: Nunca olvidan código de barras: 186499 Quedo atenta, gracias.
150	19/09/2023	27/09/2023	Reclamo	Carlos Albeiro Andrade	Debido al daño de la líneas telefónicas me vi afectado debido a que la biblioteca no pudo hacer el proceso de renovación, debido la imposibilidad de comunicarse con las referencias dadas por el usuario. Debido ha la falta de comunicación no pude sacar libros. Solicito encarecidamente arreglo de las líneas

					telefónicas o implementar otro medio de comunicación.
151	19/09/2023	2/10/2023	Queja	Laura Victoria Ortiz	El guarda de seguridad que mantiene en la entidad de la biblioteca de apellido Bravo en día jueves 14 de septiembre 2023 me faltó al respeto dirigiéndose a mí como "la chica de los piercings" haciendo referencia a mis pechos. Me parece algo atrevido que el señor ya mencionado le falte el respeto a los usuarios que frecuentan la biblioteca si a él no se le ha dado la confianza como para hacer este tipo de comentarios.
152	19/09/2023	22/09/2023	Queja	Laura Carolina Cruz Soto	En horas de la tarde el día sábado 16 de septiembre, tuve un inconveniente con el señor que manipula la máquina de los conos, a pesar de yo disculparme y de intentar mediar, es señor me gritó en tres oportunidades, fue grosero, déspota y machista. Aunque entiendo que las personas están realizando su trabajo no comparto la grosería no conductas violentas.
153	19/09/2023	22/09/2023	Queja	Maria Helena Piedrahita	Para poner una queja del señor que está repartiendo el helado nos lleno la taza por haber cogido los vasos para que nos diera la degustación según yo no era para tanto, nos pasó a un señor una señora y yo. Gracias Septiembre 16/23 10:45 am
154	19/09/2023	27/09/2023	Queja	Amanda P Díaz Ramirez	Es lamentable que la Biblioteca Departamental no facilite procesos para el préstamo de libros. El proceso de renovación de la llave del saber es engorroso, no debería tener vencimiento, y nos comentan que la líneas telefónicas para hacer conformación de datos llevan varios días dañadas, acumulándose las solicitudes. Es la segunda vez que nos pasa y esto no promueve la lectura ni el uso de los recursos públicos. Me voy con mi hijo triste porque no pude sacar un libro y desconfiando en la biblioteca. Triste
155	19/09/2023	28/09/2023	Queja	Ines G Rivas	El formulario de registro a préstamo externo debería tener una opción digital pues es inoficioso tener que llenarlo cada año, es mejor venir y actualizar los datos en el mismo formato digital. Es inconcebible que en una biblioteca de este calibre, que requiere investigación NO TENGAN UNA FOTOCOPIADORA para las necesidades de los usuarios. Eso es una tacañería!!! Para eso pagamos

					impuestos
156	22/09/2023	26/09/2023	Solicitud de información	Andrea Zapata	Buena tarde. Mi nombre es Andrea Zapata, soy Artista Plástica y resido en Cali corregimiento La Castilla. Envío este correo para solicitar los requerimientos para poder participar de un espacio para realizar exposición pictórica de tres artistas. Nos gustaría poder realizar una exposición colectiva y para esto saber con cuantas obras contar los tres, nuestro tema es figura humana y algo de medio ambiente incluido Vegetación. Agradezco de antemano la atención prestada, y quedo muy atenta a la información. Andrea Zapata C Cel. 3135259289
157	25/09/2023	25/09/2023	Solicitud de información	Ana María Suárez Gómez	Señores Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Cali Mi nombre es Ana María Suárez y hago parte del equipo de comunicaciones de la Asociación Colombiana de Radiología (ACR), que es la entidad científica y gremial de la especialidad médica de la radiología e imágenes diagnósticas en Colombia. En el año 2020 conmemoramos los 75 años de fundación de nuestra asociación. Como parte de las actividades en el marco de esta conmemoración, se realizó en mayo de 2022 la publicación del libro "Historia de la radiología en Colombia", una obra de 500 páginas que resalta personajes importantes y hechos relevantes en el desarrollo de la radiología en nuestro país, desde sus inicios hasta la actualidad. Nos comunicamos con ustedes para hacerles entrega de 1 ejemplar de este valioso libro. Estamos seguros que será de gran interés y utilidad para los usuarios de la biblioteca. Asimismo, queremos informarles que el libro está disponible de manera gratuita en formato electrónico en el siguiente sitio web: https://www.acronline.org/Nosotros/Historia-de-la-Radiología Si lo desean, pueden subirlo a las plataformas en línea que consideren adecuadas. Quedamos a su disposición para cualquier consulta y coordinación para el envío del ejemplar.

					Agradecemos su atención y esperamos que esta obra sea de gran valor para la comunidad de lectores. Cordialmente, Ana María Suárez Gómez
158	25/09/2023	27/09/2023	Queja	Melissa Castaño	No se puede sacar libros por que el teléfono está dañado, deberían implementar una línea de whatsapp para el registro y actualización de datos como también para renovación de libros.
159	25/09/2023	27/09/2023	Queja	Giselle Mejia	Estoy en desacuerdo con la renovación anual. Estoy inconforme con la línea telefónica que no funciona hace más de un mes. ¡No pude sacar mis libros!
160	26/09/2023	27/09/2023	Petición	Angie Balanta	Buenos días. Por medio de la presente desde fe y alegría Hogar Infantil Cecilia Caballero de López envió carta para establecimiento de red con su institución.
161	26/09/2023	26/09/2023	Petición	Ieti Vente de Julio	Solicitud de espacio para la presentación de proyectos de grado de los estudiantes de grado 11 de la IETI Veinte de Julio.
162	27/09/2023	27/09/2023	Petición	Deisy Cuero Naboyan	BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCES BORRERO Cali, Valle Asunto: Solicitud de espacio para la presentación de proyectos de grado de los estudiantes de grado 11 de la IETI Veinte de Julio. Atento saludo: Es un placer dirigirme a ustedes en representación de la Institución Educativa Técnica Industrial de Veinte de Julio. En virtud de la destacada labor que realizan en el fomento de la cultura y el conocimiento en nuestra comunidad, nos gustaría solicitar su colaboración para la obtención de un espacio adecuado en sus instalaciones. Nos encontramos organizando una serie de exposiciones de los estudiantes de 11° grado perteneciente a las especialidades de Química industrial, Dibujo Grafico, electricidad y mecánica industrial. Estas exposiciones representan un valioso esfuerzo de nuestros jóvenes por mostrar sus logros y habilidades en áreas técnicas y científicas fundamentales.

					En esta línea, nos gustaría formalmente solicitar la disponibilidad de amplios auditorios en la Biblioteca Departamental durante el periodo comprendido entre el 1 y el 3 de noviembre de 2023. Nuestra institución carece de este tipo de espacios y consideramos que contar con estas instalaciones sería esencial para la realización exitosa de nuestras exposiciones. Estamos convencidos de que este entorno cultural y educativo ofrecería un escenario idóneo para que nuestros estudiantes puedan exponer sus proyectos y trabajos al público, contribuyendo de manera significativa a la difusión del conocimiento y al enriquecimiento de la interacción con la comunidad. Agradecemos su consideración de nuestra solicitud y estaríamos encantados de colaborar en la planificación y organización de las exposiciones de acuerdo a las normativas y requisitos que establezcan.
163	28/09/2023		Queja	Luis Alfonso Tello	1. Hace unos días hice un registro en Digitalia por internet. Quedaron que enviarían un correo electrónico de respuesta y no lo he recibido. 2. Tramito hoy un registro como usuario en la Biblioteca y no lo reciben porque tengo que presentar la llave del saber. Esta no me la expiden porque no han llegado de Bogotá. 3. No hay servicio interno de fotocopias. Me quejo de estos detalles injustificables en esta biblioteca y en una ciudad como Cali.
164	01/09/2023	29/09/2023	Solicitud de información	Francy Elena Rojas Gua	Cordial saludo, Este correo es para consultar como ciudadana, si el Observatorio Astronómico ubicado en la Biblioteca Departamental realizará algunas actividades de observación del eclipse con la comunidad para el próximo 14 de octubre. Muchas gracias de antemano por su respuesta.

Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

PREGUNTA	RESPUESTA
Hola! Para el sábado 14 de octubre tiene cupos para la observación celeste? Somos un grupo de 5 adultos y 3 niños. Muchas gracia	Cordial saludo. Un saludo de parte del equipo de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Gracias por el interés que manifiesta por nuestros servicios. Sí señora, en el momento está programado el siguiente evento, del cual pronto se estará ampliando la información a través de todas las redes sociales de la Biblioteca. 14. ACTIVIDAD ECLIPSE DE SOL - ANULAR ASAFI Y EL OAV en colaboración con el semillero de astronomía en la biblioteca departamental Jorge garces Borrero, dará inicio a la actividad astronómica relacionada al eclipse anular de sol. Orienta: Magister Arlex López y presidente de Asafi Fabricio Noguera. 9:30 am y 3:30 p.m. Igualmente le extendemos la invitación que para próximas ocasiones cuando deseen conocer acerca de la oferta de servicios mensuales de la Biblioteca, la pueden encontrar en la página web https://bibliovalle.gov.co/ dando click en el banner que dice programación saberes o https://bibliovalle.gov.co/portal/calendario/ y allí se encuentra el mes y se despliega toda la programación que hay en determinado mes en la Biblioteca. Muchas gracias.
Hola, estoy interesado en el alquiler de una sala	En el siguiente enlace encontrará los detalles para el alquiler de auditorios y salas: https://bibliovalle.gov.co/portal/index.php/alquiler-de-espacios/ o enviando un correo a ficastano@bibliovalle.gov.co Agradecemos por utilizar nuestros canales de comunicación
Necesito me colabores con el correo de la D.T. Patricia Elena Pimienta Gallego, para enviarle una solicitud de labor social por parte de mi hijo para graduarse.	Correo institucional de la directora técnica Patricia Helena Pimienta direcciontecnica@bibliovalle.gov.co
¿Será que para abril del 2024, se podría dar la posibilidad de apertura para los 178 estudiantes en las diferentes actividades?	No podemos dar fechas exactas de apertura de los museos aún, en cuanto estén abiertos al público informaremos en nuestras redes sociales y página web.
Hola , buenas tardes! Soy Edwin BURBANO profesor del Liceo Francés de Cali, como puedo contactar directamente a alguien del Observatorio Astronómico y especializado en el tema!	Buen día Le puedo brindar un correo electrónico ya que nuestras líneas telefónicas se encuentran con fallas en este momento observatorio@bibliovalle.gov.co Arlex Lopez funcionario encargado del observatorio astronómico

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



Alquiler	Buen día, En el siguiente enlace encontrará los detalles para el alquiler de auditorios y salas: https://bibliovalle.gov.co/portal/index.php/alquiler-de-espacios/ o enviando un correo a ficastano@bibliovalle.gov.co Gracias por escribirnos
Para averiguar el servicio social	Buen día, El procedimiento a seguir es el siguiente: El colegio debe enviar una carta solicitando el espacio para la realización de labor social dirigida a la Dra. Patricia Helena Pimienta, Directora Técnica de la Biblioteca, al correo direcciontecnica@bibliovalle.gov.co en la carta debe estar toda la información del estudiante. Adicional a esta carta, los padres de familia deben enviar una segunda carta al mismo correo en donde autorizan al estudiante a realizar la labor social en nuestra institución. En el documento debe estar toda la información de contacto de los padres, teléfono, correo y demás para poder contactarlos cuando se vaya a iniciar el proceso. En la inducción se les explica todo lo que deben hacer y los horarios los escoge cada alumno, teniendo en cuenta el horario en el que está abierta la Biblioteca. Gracias por escribirnos
Hola, cual es el proceso para asistir al planetario , costos , horarios. Mi última asistencia fue con mi colegio pero no se si esta disponible todavia	Buen día Para el ingreso al Observatorio Astronómico del Valle se debe realizar un inscripción previa en el siguiente link https://bibliovalle.gov.co/portal/index.php/observatorio/ Te ofrecemos la invitación al 9ª. Versión del Festival Internacional de Literatura Oiga Mire Lea 2023, "Historias en Movimiento", que realizaremos del 13 al 17 de septiembre y contará con más de 86 invitados nacionales e internacionales y 77 conversatorios. Gracias por escribirnos ☺

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 1 de noviembre del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de OCTUBRE de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSB presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de OCTUBRE; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSB recibidas a través de los correos pqrb@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSB recibidas a través del buzón de sugerencias y del correo electrónico fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.

bibliovalle.gov.co

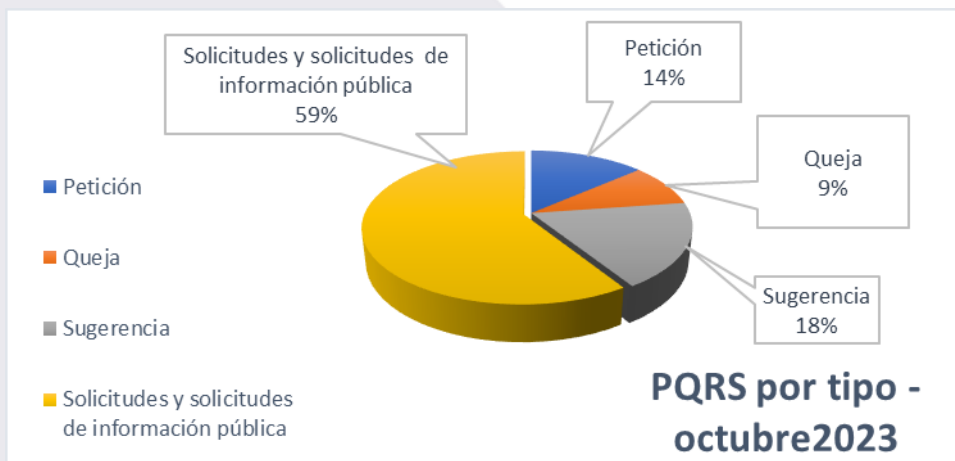
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD OCTUBRE 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	1	1	3
Queja	1	1	0	2
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	2	2	0	4
Solicitud y Solicitudes de información	9	0	4	13
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	13	4	4	22

Durante el mes se presentaron tres (3) peticiones para un 14%, trece (13) solicitudes de información para un 59%, cuatro (4) sugerencias para un 18% y dos (2) quejas con un 9%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:

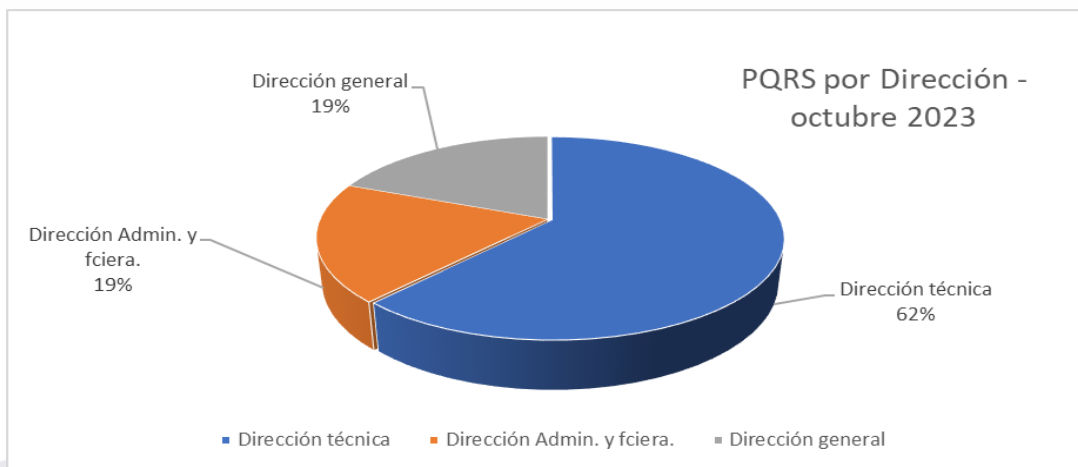


bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

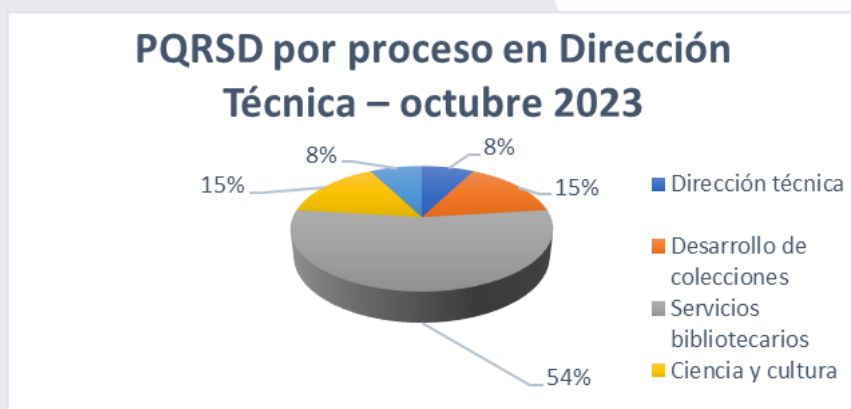
PQRSD por Dirección

Del total de 22 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo trece (13) para un 62%, la dirección general cuatro (4) para un 19% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cuatro (4) para un 19%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Octubre 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Dirección técnica	1
Desarrollo de colecciones	2
Ciencia y cultura	2
Servicios bibliotecarios y de consulta	7
Promoción de lectura	1

El proceso de dirección técnica tuvo 13 PQRSD: 1 queja, 2 sugerencias, 9 solicitudes de información y 1 petición.

QUEJAS RECIBIDAS EN OCTUBRE DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	NOMBRE	COMENTARIO
171	09/10/2023	25/10/2023	Emersun Medina	Gracias: Sres. deberían actualizar un poco la librería, pues estoy interesado hace días en Hitler Por lo demás: Sumamente bien atendido * El libro se llama: La catadora de Hitler Autor WS Alexander
172	09/10/2023	25/10/2023	Eliecer Mera	Hace 20 días llené el formulario para renovar el permiso para retirar libros - adjunte fotocopia de mi c.c. Mi queja es por la desorganización que hay en este servicio . Soy usuario de casi once años y es lo único que dispongo para culturizarme.

PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe tres (3) PQRD quedaron pendientes por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
183	23/10/2023	Sugerencia	Vanessa Yusty	Por favor que el valor/hora del parqueadero sea más económico para las personas; ya que estamos accediendo a un servicio del Estado, que debería ser gratis o menos costoso.
184	23/10/2023	Sugerencia	Carlos Andrés Parra	Mi reporte es para nosotros como naturales podríamos tener uso de impresiones en una urgencia. Muchas gracias
186	23/10/2023	Sugerencia	Maritza Arteaga	Me gustaría sugerir que los libros que pertenezcan a sagas, se les identifique el volumen del libro. Al revisar el catálogo en línea, no es posible identificar cuál volumen está disponible y cuál prestado. Gracias

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD pendientes de septiembre de 2023

En el mes de septiembre quedó una (1) PQRSD por responder a la cual se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
163	28/09/2023	20/10/2023	Queja	1. Hace unos días hice un registro en Digitalia por internet. Quedaron que enviarían un correo electrónico de respuesta y no lo he recibido. 2. Tramito hoy un registro como usuario en la Biblioteca y no lo reciben porque tengo que presentar la llave del saber. Esta no me la expiden porque no han llegado de Bogotá. 3. No hay servicio interno de fotocopias. Me quejo de estos detalles injustificables en esta biblioteca y en una ciudad como Cali.	Gracias por comunicarse con la Biblioteca Departamental. En días pasados, la entidad sufrió varios cortes de energía por fallas en los circuitos eléctricos de EMCALI, lo que ocasionó daños en la planta telefónica que presta estos servicios a la entidad, razón por la cual se están tomando las medidas necesarias para garantizar la continuidad del servicio, en conjunto con nuestro proveedor, para implementar un nuevo sistema de telefonía y comunicaciones, de última tecnología, lo que implica realizar algunos procesos administrativos que se encuentran muy adelantados y esperamos iniciar con esta labor en pocos días. Para el registro en Digitalia por internet, revisar correos no deseados o Spam por lo general siempre llegan a esas carpetas, igualmente le informo que su usuario y contraseña son su número de identificación, si no es posible le agradezco acercarse a nuestra oficina de Servicios Bibliotecarios en el área de Punto vive Digital o llamar a nuestro número (602) 6200400 ext 162 para tener más detalles del error y darle solución cuanto antes, contactar con la Señora Laura Mendez o Jackeline Cosme 2. En cuanto a la llave del saber se puede acercar a nuestras instalaciones en el área de información para la renovación y entrega física pertinente. 3. El servicio de fotocopias en nuestra biblioteca está destinado exclusivamente para el uso interno de los funcionarios y colaboradores. Esto se debe principalmente a que el material que se encuentra en nuestras instalaciones es de gran valor y en algunos casos, puede ser irremplazable. Queremos salvaguardar y preservar la integridad de nuestros recursos. Además es importante resaltar que para que el servicio de fotocopiadora funciones al público es necesario contar con operador externo, el cual preste el servicio mediante contrato de arrendamiento, tal es el caso de los servicios de comida y entre otros.

					No obstante a lo anterior se viene realizando estudio de viabilidad con el fin de poder prestar este servicio como valor agregado a los que se tiene; pero se requiere contar con los elementos como personal y/o equipo para tal fin, en el momento no ha sido posible.
--	--	--	--	--	--

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de octubre de 2023.

	OCT		OCT
Fotografías	1	Sugerencias libros	1
Llave del saber	1	Observatorio	2
Préstamo de libros	2	Museos	1
Visita guiada	3	Sala Helen Keller	1
Líneas telefónicas dañadas	2	Solicitud reembolso	1
Solicitud donación	2	Consulta digital	1
Aplicación para móvil	1	Parqueaderos	1
Servicio de impresión	1	Sagas	1

PQRSD por canales

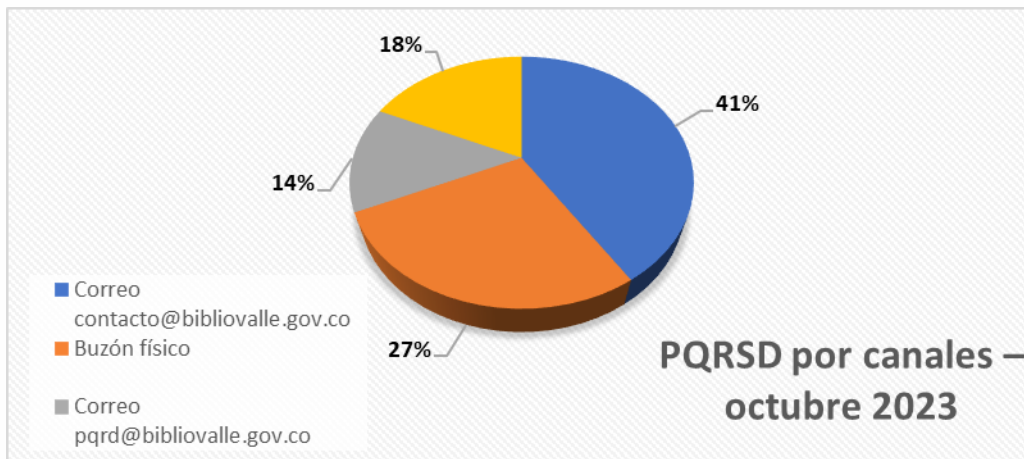
Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	6
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	9
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	3
Formulario pqr	4

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





REPORTE DETALLADO PQRSD OCTUBRE 2023*

En total se presentaron 22 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
165	02/10/2023	18/10/2023	Petición	Gloria Esperanza Calle	Los usuarios que solicitan el préstamo externo de material bibliográfico se están viendo afectados porque no hay como llamar a las referencias, esta situación desmejora notablemente este servicio que favorece a muchos ciudadanos que lo requieren. Solicito por el bien de la institución y de los usuarios que se de pronta solución, bien sea adquiriendo un servicio de telefonía celular u otras alternativas. Desde cada sala promovemos este gran servicio, pero ante esta situación perdemos imagen y credibilidad.
166	03/10/2023	17/10/2023	Petición	William Camacho	Apreciados señores(as) Reconociendo y felicitando la encomiable labor que ustedes realizan en la conservación y difusión del patrimonio fílmico y fotográfico del Valle del Cauca, me dirijo a ustedes para solicitar su apoyo con el envío del material fotográfico que ustedes me puedan compartir de fotos antiguas de la Hacienda El Paraíso y de lo que fue la primera película que se hizo sobre María, la novela clásica del insigne escritor vallecaucano Jorge Isaacs.
167	06/10/2023	10/10/2023	Solicitud de información	Germán Cadena Vásquez	Me dirijo a ustedes para solicitar información sobre la solicitud para préstamo de libros que realicé el día 28 de agosto, y del cual aún no tengo información.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



					Mis datos son: Germán Cadena Vásquez 1151946249 Llave del saber 000236 383366 Quedo atento a cualquier información al respecto. Atentamente, Germán Cadena
168	06/10/2023	06/10/2023	Solicitud de información	María Eugenia Zamora	Dra Mónica Perlaza, Buenos días. Le escribe María Eugenia Zamora, psicóloga del Hogar Infantil Amiguitos, Por favor me puede orientar en lo siguiente: Nosotros somos una institución educativa de primera infancia, supervisada por ICBF, contamos con 360 niños y niñas y nos gustaría para este mes de octubre realizar una actividad con ellos en la cual puedan recrearse y disfrutar de otras experiencias diferentes a las de la rutina. . Por favor me pueden orientar en qué actividades ustedes cuentan y qué fechas tienen disponibles. También me gustaría saber si ustedes cuentan con ludotecas rodantes.
169	06/10/2023	09/10/2023	Solicitud de información	Juan Rafael Aguado	Cordial saludo. En calidad de docente en el Centro Infantil Mi Bebé Feliz - Liceo Galeón me permito transmitir la siguiente inquietud: En el marco de un proyecto que busca incentivar la lectura nos proponemos consolidar una biblioteca para la institución educativa, por lo que estamos buscando donaciones de libros, revistas, etc. De ahí que pongamos a consideración que la Biblioteca Departamental disponga de algunos ejemplares destinados para tal fin y los done a la institución en cuestión. Sin más, y en virtud del agradecimiento, quedo atento. JUAN RAFAEL AGUADO OSPINA Lic. Ciencias Sociales
170	09/10/2023	12/10/2023	Sugerencia	Jaime L Mario	Gracias: Sres. deberían actualizar un poco la librería, pues estoy interesado hace días en Hitler Por lo demás: Sumamente bien atendido * El libro se llama: La catadora de Hitler Autor WS Alexander
171	09/10/2023	25/10/2023	Queja	Emersun Medina	Desde hace un mes, rehicimos a la fecha de esta queja, el teléfono de la sección de préstamos de la biblioteca está dañado. Esto perjudica enormemente a los usuarios, ya que no me ha sido posible el comprobar los datos personales para los respectivos préstamos. Personalmente se me cumplió la fecha de renovación de la llave del saber y no he podido realizar un préstamo de libros NUIP 1.112.156.156 según correo electrónico recibido. Cabe anotar, que mi residencia es el municipio de Calima El Darién, y no tengo el dinero para viajar en compañía de mi hija ida y regreso, más

					gastos de alimentación, solo para diligenciar el documento nuevamente. Además, esta situación se puede solucionar de manera más expedita, y a favor de los interesados.
172	09/10/2023	10/10/2023	Queja	Eliecer Mera	Hace 20 días llené el formulario para renovar el permiso para retirar libros - adjunte fotocopia de mi c.c. Mi queja es por la desorganización que hay en este servicio . Soy usuario de casi once años y es lo único que dispongo para culturizarme.
173	10/10/2023	10/10/2023	Solicitud información pública	Maritza González Otálora	Bue ndía, Comedidamente solicito me informe si para el día 14 de octubre prestan servicio para observar el eclipse y cual es la ruta para inscribirme. Gracias. Maritza González Otálora correo magota2000@hotmail.com cel 3155934306
174	10/10/2023	10/10/2023	Solicitud de información	Isabel Gutierrez	Buenas tardes Quisiera informacion para ingresar al museo un grupo de 40 niños, de un colegio como seria el ingreso, cuales actividades se pueden realizar, si hay guia o persona que cuente cuentos y si nos pueden brindar refrigerio y cual seria su costo. Muchas gracias
175	10/10/2023	13/10/2023	Solicitud información pública	Alexander Parra.	Buenas tardes, somos una I.E indigena en tierradentro en Inza Cauca, nos interesa visitar la biblioteca y el parque tematico. Queremos visitarlo 15 de noviembre y que valor tendria por persona y tienen descuentos para comunidades indigenas. Muchas gracias quedo atento a su respuesta. Att Alexander Parra. Educador I.E Jiisa Fxiw.
176	12/10/2023	24/10/2023	Solicitud de información	Sofia Milagros Castaño Vanegas	Buenos día, cordial saludo. Soy Sofia Milagros Castaño Vanegas, estudiante de ingeniería mecatrónica de la Universidad Autónoma de Occidente. Actualmente me encuentro cursando séptimo semestre y estoy iniciando las bases para mi proyecto de grado. Dentro de este está la idea de desarrollar un prototipo de aplicación movil de traductor de lengua de señas a texto usando inteligencia artificial. La idea es poder desarrollarlo con la lengua de señas Colombiana incluyendo la posibilidad de desarrollar conexiones entre palabras, para que pueda ser usado por las personas sordas para sus interacciones con oyentes en contextos diarios. Asi pues, me gustaría saber si en aquí en la biblioteca en la sala Helen Keller me podrían brindar algún asesoramiento sobre puntos claves sobre la lengua de señas para poder desarrollar el proyecto. Igualmente, conocer la opinión de personas más cercanas a la comunidad, pues tengo entendido que en la sala ofrecen cursos sobre LSC. Quedo atenta a su respuesta, muchas gracias!
177	13/10/2023	30/10/2023	Solicitud de información	Lorena Chavez Pineda	A través del presente documento, solicito el reembolso del dinero pasado relacionado con la última multa que indebidamente se me cobró por la no entrega a tiempo de dos libros, cuyo valor es de 6.800 Vivo y trabajo muy lejos de la biblioteca departamental. Conozco el reglamento, pues he sacado libros en calidad de préstamo durante muchos años de la biblioteca. Los libros que se me prestaron tenían

					posibilidad de renovación y teniendo en cuenta esto, ordené mi agenda, sin embargo sus teléfonos estuvieron dañados durante días y por tal razón no se efectuó la renovación. Cabe mencionar que este es un servicio al que como usuarios tenemos derecho. Ingresé a la página web para realizar la renovación y allí no hay información, como corresponde, acerca de cuál es mi usuario y contraseña, la página no ofrece orientación al respecto. No considero aceptable que se me responda que en algún momento, durante los 8 años que llevo siendo usuaria de la biblioteca, esa información acerca de cuál es mi usuario y contraseña en la página web, se me dio. Corresponde a la biblioteca presentar guías pertinentes al momento de efectuar cada proceso, y no puede ser mi obligación retener esa información durante años en mi memoria, si es que en algún momento se me brindó (de lo cual tampoco hay constancia) Agradezco su pronta respuesta
178	17/10/2023	24/10/2023	Solicitud de información	Carlos Piedrahita	Estimado Señor(a), ¿La revista Despertar Vallecaucano ha sido digitalizada? ¿Tienen un servicio remunerado que me pueda asistir para buscar un contenido en el archivo y su digitalización? Muchas gracias, Carlos Piedrahita
179	17/10/2023	24/10/2023	Solicitud de información	Santiago Maldonado	Hola buenas noches. Me podrían comentar como funciona el servicio del observatorio astronómico? Se observan a través de un telescopio, hay una charla o como es?
180	19/10/2023	23/10/2023	Petición	Huella Orgánica	Junto con enviarles un saludo cordial, establecemos contacto con ustedes a razón de presentarles, una aplicación para dispositivos móviles. Lazarillo es una aplicación que mejora la experiencia y acceso a todos los productos y tiendas del centro comercial, gracias a nuestros mapas digitales. Brindando una herramienta que permite que los clientes se orienten dentro museos, bibliotecas y edificios públicos, la aplicación lazarrillo se puede integrar ademas con kioscos informativos y sitios web. Nuestra aplicación móvil gratuita entrega mensajes de audio en tiempo real mientras el usuario se desplaza, lo que le permite explorar cualquier ciudad del mundo de manera más segura y con mayor conocimiento de su entorno. También puede experimentar la navegación interior y exterior mejorada dentro de la gran red de organizaciones que se han vinculado a Lazarillo. Te invitamos a descargar nuestra aplicación para conocer mas de nuestras ventajas y quedamos muy a tu disposición para cualquier inquietud o consulta https://lazarillo.app/.
181	23/10/2023	23/10/2023	Solicitud de información	Jahiro Cardona Pérez	Cali, 28 de octubre de 2023 DONACIÓN LIBRO DE CONSULTA PARA CORO MIXTO A CAPPELLA Muy placentero presentar y publicar en este libro, que he recogido a través de mi actividad profesional, un sin número de referencias vocales y de ensambles como docente y director de Coros, Grupos musicales mixtos y Guitarra Clásica, presentando aquí una recopilación de versiones y arreglos de obras para Coros mixtos, de música tradicional

					Colombiana, popular e internacional y Villancicos que han estado , en el oído de los profesionales y aficionados a este noble y gran instrumento universal, popular y personal llamado "la voz humana". Todas estas creaciones melódicas, tienen intrínsecamente una estructuración melódica apoyada en versos y estructuración armónica natural sin conocer nada académicamente hablando. La academia y las instituciones de formación musical profesional, han permitido recopilar estas creaciones vocales y expresarlas en ensambles y agrupaciones vocales al unisonó, en formación inicial para aficionados y polifónicas en formación profesional. La tradición hacia la actividad coral popular, parte de la cantidad de profesionales de diferentes ramas, quienes su pasión y dotados del don natural de la voz cantada y correctamente afinada, desean conformar agrupaciones Corales para interpretar diferentes temas tanto académicos como populares en diferentes aires y ritmos, pero a nivel de aficionados y con alto grado de logros musicales. Este libro contiene las partituras para Coros Mixtos con un código QR impreso en cada partitura para que mediante su celular pueda escanear y escuchar en la plataforma de YouTube y allí conocer su resultado sonoro. Presento aquí mi versión atendiendo a la mejor propuesta melódico y armónica de cada grupo vocal de la agrupación Sopranos, Contraltos, Tenores y Bajos, generando sonoridades que enriquezcan su resultado final. https://drive.google.com/file/d/1zoKFQj9RWERHDxoTLuSfbAMiv5elcQy/_view?usp=drive_link Próximamente, compartiré con ustedes 2 libros más sobre, Grupos musicales y Estudiantinas, en proceso de impresión actualmente. De antemano, reitero mis agradecimientos a las instituciones, a mis colegas y amigos, profesores, y estudiantes por la difusión en su sede educativa o actividad cultural de este material artístico. Que lo disfruten.
182	23/10/2023	24/10/2023	Solicitud de información	Gaby Mora	Buenas tardes, me contacto con ustedes para hacer una consulta para resolver mis dudas sobre como se maneja e préstamo de libros, cómo funciona la "llave del saber" y si tiene algún costo? Agradecería una pronta respuesta, gracias.
183	23/10/2023		Sugerencia	Vanessa Yusty	Por favor que el valor/hora del parqueadero sea más económico para las personas; ya que estamos accediendo a un servicio del Estado, que debería ser gratis o menos costoso.
184	23/10/2023		Sugerencia	Carlos Andres Parra	Mi reporte es para nosotros como naturales podríamos tener uso de impresiones en una urgencia. Muchas gracias
185	24/10/2023	24/10/2023	Solicitud de información	Angela Maria Yara	Buen día, mi nombre es ANGELA MARIA YARA PUENTES, maestra de literatura del Colegio Cooperativo Coomeva que se encuentra ubicado en el sector de Pance, solicito a ustedes muy comedidamente, información para realizar una visita con mis estudiantes del grado 9º, 10º, 11º. Muchas gracias . Estaré atenta a la información.
186	26/10/2023		Sugerencia	Maritza Arteaga	Me gustaría sugerir que los libros que pertenezcan a sagas, se les identifique el volumen del libro. Al revisar el catálogo en línea, no es posible identificar cuál volumen está disponible y cuál prestado. Gracias

Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

PREGUNTA	RESPUESTA
buenos dias cordial saludo, requiero consultar cual es el procedimiento para que mi hijo realice apoyo en la biblioteca para dar cumplimiento a la acción social	Buen dia, El colegio debe enviar una carta solicitando el espacio para la realización de labor social dirigida a la Dra. Patricia Helena Pimienta, Directora Técnica de la Biblioteca, al correo direcciontecnica@bibliovalle.gov.co en la carta debe estar toda la información del estudiante. Adicional a esta carta, los padres de familia deben enviar una segunda carta al mismo correo en donde autorizan al estudiante a realizar la labor social en nuestra institución. En el documento debe estar toda la información de contacto de los padres, teléfono, correo y demás para poder contactarlos cuando se vaya a iniciar el proceso. En la inducción se les explica todo lo que deben hacer y los horarios los escoge cada alumno, teniendo en cuenta el horario en el que está abierta la Biblioteca. Gracias por escribirnos
somos una empresa del sector privado, y nos gustaría realizar una visita guiada para unos 11 niños	Buen dia, En el momento no contamos con disponibilidad para este año debido a la cantidad de solicitudes de instituciones educativas. Tenemos una opción de lista de espera, ya que usualmente tenemos cancelaciones y los podemos agendar si se presenta una. Quedamos al pendiente si siguen interesados en un agendamiento, pueden enviar nombre completo, celular, nombre de institución, número de estudiantes (máximo 45), edades y grados que cursan al correo mercadeo@bibliovalle.gov.co . Gracias por escribirnos
Buenas tardes, quiero participar en el evento del 28 cosplay pasarela , debo hacer una inscripción, o pago de algún tipo	Buen dia, La inscripción es directamente en el auditorio el mismo 28 y es gratuito. Gracias por escribirnos
a que hora puedo asistir para lecciones de lengua de señas los dias viernes	Buen dia, El horario de las clases de lenguaje de señas Colombianas son los dias viernes de 8:00 a.m. a 9:00 a.m. en el auditorio Óscar Gerardo Ramos primer piso. Gracias por escribirnos
Buenos días, me podrías regalar los horarios de la sala infantil entre	Buen dia,

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



semana y sábados.	En respuesta a su inquietud en el chat de la Biblioteca Departamental, la sala infantil los días sábados tiene un horario de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. jornada continua. A continuación adjunto la programación de las actividades del mes de octubre.
a que numero podria contactar la sala infantil	Buen dia, Teléfono 602 620 0400 ext 105
Buen día, están manejando las gafas para ver el eclipse?	Buen dia, La biblioteca no tienen en venta las gafas para el eclipse solar, pero en el siguiente link te enseñamos como realizar la caja oscura con la cual podras observar el sol de manera indirecta. https://fb.watch/nF9LAro6vq/ Gracias por escribirnos ☐
Quiero saber si debo de inscribirme para asistir al evento de este sábado del eclipse solar	Buen dia, Estimada usuaria Desafortunadamente la asistencia al observatorio astronómico es con inscripción y ya tenemos cupo completo. Sin embargo, en el parque de las banderas del estadio Pascual Guerrero estarán disponibles unos telescopios y gafas gratuitas para el público, para que las personas que no alcanzaron a inscribirse a nuestra actividad tengan la opción de ir a ese punto. Gracias por escribirnos

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 4 de diciembre del 2023

Doctora:

MÓNICA ALEXANDRA PERLAZA OCHOA

Directora General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de noviembre de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de NOVIEMBRE; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSD recibidas a través del buzón de sugerencias y del correo electrónico fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.

bibliovalle.gov.co

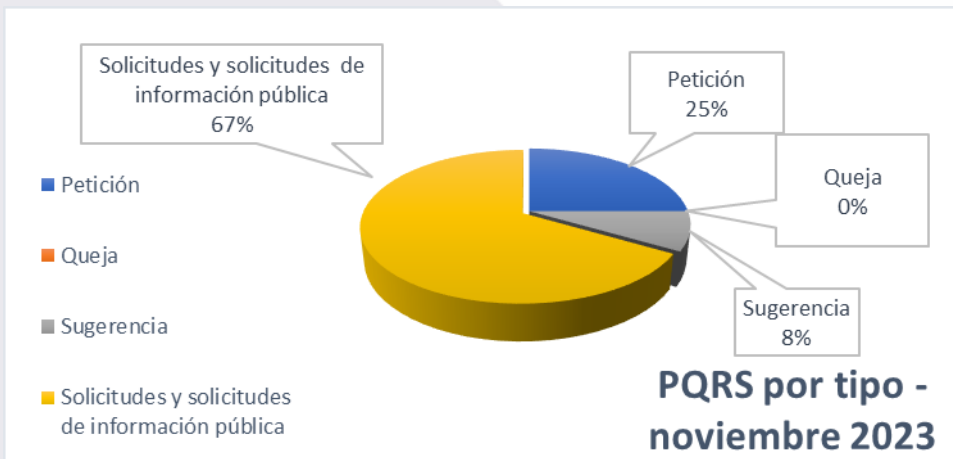
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD NOVIEMBRE 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	1	1	3
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	1	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	6	1	1	8
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	7	3	2	12

Durante el mes se presentaron tres (3) peticiones para un 25%, ocho (8) solicitudes de información para un 67%, cuatro (4) y una (1) sugerencia con un 8%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



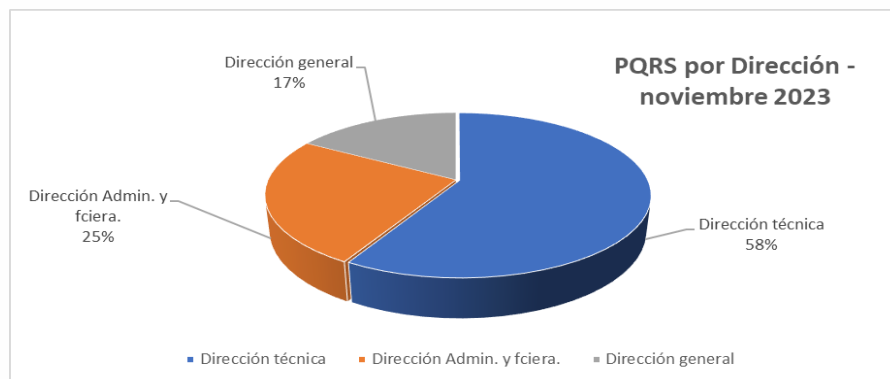
bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



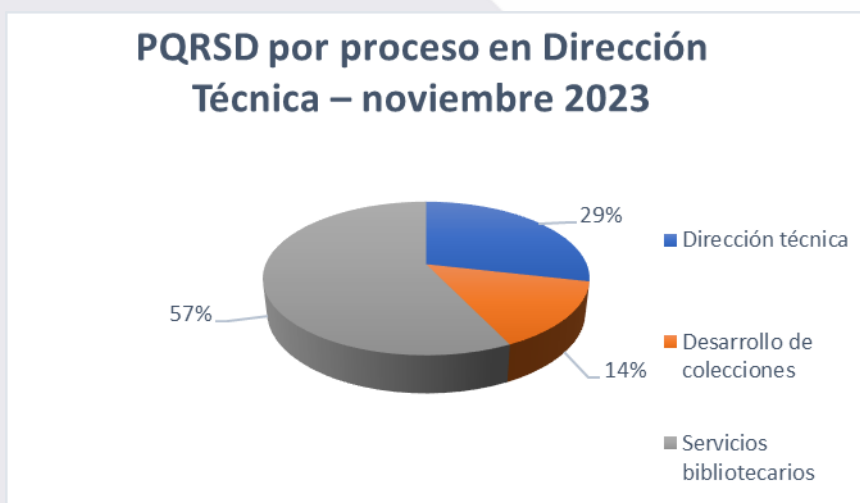
PQRSD por Dirección

Del total de 12 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo siete (7) para un 58%, la dirección general dos (2) para un 17% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo tres (3) para un 25%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Noviembre 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Dirección técnica	2
Desarrollo de colecciones	1
Servicios bibliotecarios y de consulta	4

El proceso de dirección técnica tuvo 7 PQRS: 1 petición y 6 solicitudes de información.

QUEJAS RECIBIDAS EN NOVIEMBRE DE 2023

Durante el mes no se registraron quejas.

PQRS pendientes de responder

Al cierre del informe dos (2) PQRS quedaron pendientes por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
187	07/11/2023	Sugerencia	Danhelly Rosas	Por favor para el pago de multas sería excelente que tuvieran un bancolembia a la mano o en su defecto un nequi. Algun servicio que permita el pago no personalmente
197	29/11/2023	Petición	Anderson Patiño	El día sábado 18 de noviembre no fue posible sacar la llave del saber ya que no está el personal, por lo tanto solicito que esté la persona responsable para que cumpla con el requerimiento.

PQRS pendientes de octubre de 2023

En el mes de octubre quedaron tres (3) PQRS por responder a la cual se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
183	23/10/2023	10/11/2023	Sugerencia	Por favor que el valor/hora del parqueadero sea más económico para las personas; ya que estamos accediendo a un servicio del Estado, que debería ser gratis o menos costoso.	Cordial saludo Dando respuesta a su requerimiento me permito informar que La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero dentro de sus procesos misionales y visionales, se proyecta ser una Biblioteca de puertas al universo de la información, el conocimiento y la producción intelectual. Es por ello que ha destinado espacios dentro de su locación los cuales permiten cumplir con nuestra misión, visión y/o objetivos.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



					Con respecto al espacio que usted menciona, entendemos y apreciamos tus preocupaciones sobre el costo del parqueadero, la accesibilidad de los servicios que esta Entidad Oferta. Entendemos que, como ciudadanos, buscamos opciones más accesibles y asequibles para poder ejercer nuestros derechos educativos, sociales y culturales. Aunque somos una Entidad Publica bajo el concepto de descentralizada, por los servicios que se ofrece, es necesario la implementación de estrategias que generen recursos propios para la sostenibilidad, en aras de poder dar un buen servicio a los usuarios; por lo anterior me permito informarle que las tarifas de parqueadero es establecida por la Biblioteca, se actualizo para la presente vigencia según los costos operativos, de mantenimiento y ubicación. No obstante, estamos comprometidos en buscar soluciones a este problema y en ofrecer alternativas para que la cultura y la educación sean más accesibles para todos los ciudadanos. Te invitamos a conocer las diferentes opciones de transporte público que llegan a la Biblioteca, como bicicleta o transporte público y rutas de transporte público masivo que se detienen cerca del lugar. Agradecemos su compromiso con nuestra ciudad, y esperamos seguir trabajando juntos para lograr una ciudad más inclusiva y equitativa.
184	23/10/2023	10/11/2023	Sugerencia	Mi reporte es para nosotros como naturales podríamos tener uso de impresiones en una urgencia. Muchas gracias	La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero; dentro de sus proceso de mejora continua, viene contemplado la posibilidad de tener a la disposición una impresora; con el fin de disponerla al servicio de los trámites internos de los usuarios; en especial los servicios ofertados en la Sala Valle, prestamos internos, que se prestan en el segundo piso y el espacio de atención al Ciudadano. Para lo cual se ha realizado estudio y viabilidad de la misma, lo que requiere de tener a disposición recursos tanto económicos y de un funcionario de tiempo completo dedicado a dicha labor y/o estar siempre disponible para realizar dicha actividad. Pero a la fecha este proceso no se ha podido realizar su implementación para la presente vigencia; seguimos trabajando para mejor nuestros servicios y agradecemos su aporte y preocupación, entendiendo que este servicio se facilitara los trámites a los usuarios. Pero como no está estipulado dentro de la oferta Institucional se ha

					dificultado la ejecución del mismo, pero seguimos trabajando en ello. Agradecemos su retroalimentación y le invitamos a seguir disfrutando de nuestra oferta institucional y de los procesos de mejora.
186	23/10/2023	01/11/2023	Sugerencia	Me gustaría sugerir que los libros que pertenezcan a sagas, se les identifique el volumen del libro. Al revisar el catálogo en línea, no es posible identificar cuál volumen está disponible y cuál prestado. Gracias	Agradecemos su información, es importante para nosotros identificar a qué libros se refiere exactamente, ya que en el proceso de catalogación si se realiza la identificación de los volúmenes de los libros que pertenecen a sagas, sin embargo, contamos con un catálogo que tiene inconsistencias correspondientes a migraciones pasadas que pudieron borrar datos, por lo tanto, al saber el título o los títulos específicos podremos ejecutar las debidas correcciones.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de NOVIEMBRE de 2023.

	NOV		NOV
Medios de pago	1	Derechos película	1
Llave del saber	2	Donaciones	1
Labor social	2	parqueaderos	1
Oferta para población infantil	2	Vacantes laborales	1

PQRSD por canales

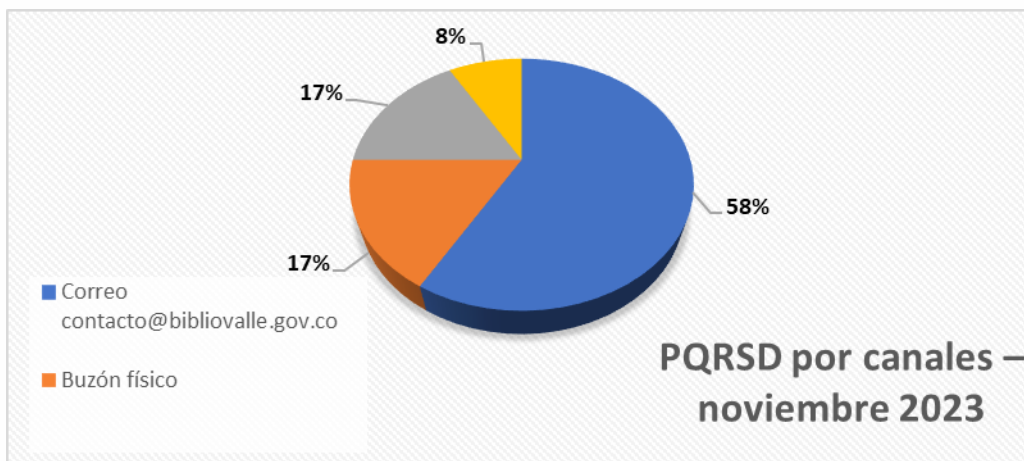
Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	2
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	7
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	2
Correo direcciongeneral@bibliovalle.gov.co	1

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





REPORTE DETALLADO PQRSD NOVIEMBRE 2023*

En total se presentaron 12 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
187	07/11/2023		Sugerencia	Danhelly Rosas	Por favor para el pago de multas seria excelente que tuvieran un bancolombia a la mano o en su defecto un nequi. Algun servicio que permita el pago no personalmente
188	07/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Teresa De Jesús Hernández Salgado	Por lo anterior, requerimos a ustedes conocer los programas en pro a la primera infancia, para favorecer la aproximación a la lectura y literatura en los niños y las niñas del hogar infantil. Agradecemos la oportunidad de articularnos, aunar esfuerzos y fortalecer la ayuda mutua para el bienestar de la primera infancia.
189	09/11/2023	29/11/2023	Petición	Jennifer Majin Mamian	Buenas noches, Biblioteca Departamental. Me gustaría pedir que, por favor, me envíen el certificado de mi Labor Social realizada en el año 2022, estoy identificada con el nombre de Jennifer Majin Mamian, número de tarjeta de identidad 1110367872. Ojalá sea posible recibir mi certificado. Gracias por su atención y espero su pronta respuesta.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



190	21/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Sandra Jaramillo	Buen día Sra Mónica Por favor quiero solicitar información para que un Joven del Grado 10 pueda hacer su labor social en la Biblioteca. Si es posible que documentos debe presentar y en que horario y fechas la podría hacer. El colegio exige 80 horas. Agradezco su atención y pronta respuesta. Sandra Jaramillo Acudiente
191	23/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Isabella Lerma	Buen día, El motivo de este correo es recibir información sobre la llave del saber. La última vez que quise adquirir la llave dentro de las instalaciones en la Biblioteca Departamental de Cali no había las suficientes. Mi traslado hacia la Biblioteca me cuesta mucho tiempo y dinero, quisiera saber si por este medio me podrían indicar si para el día de hoy tienen llaves disponibles o de que otra manera puedo acceder a un préstamo de libros con la biblioteca. Gracias, quedo muy atenta.
192	23/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Camilo Ramos Escobar	Buenas tardes, Les escribo para consultarles horario y tarifas del parqueadero para motos y/o carros en su sede. Muchas gracias por su atención, Camilo Ramos Escobar Docente tiempo completo Programa de Ingeniería Industrial Corporación Universitaria Minuto de Dios Carrera 25 # 2 - 01, Rectoría Sur Occidente
193	24/11/2023	29/11/2023	Petición	Jose Daniel Bejarano Mena	Mi nombre es Jose Daniel Bejarano Mena y tengo el gusto de comunicarme con ustedes para expresar mi interés en el cargo de auxiliar contable, digitador contable, asistente administrativo o cargo similar, que entiendo se encuentre disponible, y para lo cual adjunto mi hoja de vida. Estimo que gracias a la experiencia y talentos adquiridos podrían ser útiles y valorados, y encontraría un ambiente propicio para continuar mi trayectoria profesional, por lo que agradecería ser tomado en cuenta en su proceso de selección. Agradecido desde ya por su atención Atentamente, JOSE DANIEL BEJARANO MENA WHATSAPP :+57 3237606171 CELULAR :+57 3174526652

194	27/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Isabella Bonilla Alvarez	Buenas tardes, Mi nombre es Isabella Bonilla, estudiante del colegio león de greiff (ciudad de cali) de grado décimo, este año nos corresponde realizar labor social y me encantaría poderla realizar en la biblioteca departamental, razón por la cual solicito por favor me indiquen si es posible realizar esta actividad en la biblioteca, de ser así me podrían especificar el proceso y documentación que se requiere. Quedo atenta al pronto contacto, mi información la encuentra al pie de la firma. Muchas gracias. Atentamente Isabella Bonilla Alvarez TI: 1107852190 Número: 3154131851 Correo: isabonilla1505@gmail.com Los datos de mi acudiente (madre): Elizabeth Alvarez Teléfono: 3158368915 Correo: eli.alvarez2808@gmail.com
195	29/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Industria de Licores del Valle	Buenas tardes señores Biblioteca Departamental y Patrimonio Fotográfico y Fílmico. Es de nuestro interés generar un contenido para redes sociales usando como insumo parte del registro del documental "Cali de película - Luis Ospina Carlos Mayolo. 1973", el cual contó en ese entonces con el patrocinio de esta empresa para su realización. En ese sentido, y entendiendo que son ustedes quienes poseen los derechos de ese material, queremos conocer el trámite que debemos realizar para poder contar con este recurso, acatando todas las indicaciones y bajo todo el amparo de la Ley. A continuación les compartimos un enlace a ese documental, que hallamos en la cuenta de Facebook llamada "Caja Negra Cine": https://www.facebook.com/watch/?v=2433009330326707 Quedamos muy atentos. ¡Saludos!
196	29/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Leonardo Perea García	Cordial saludo Mi institución, está interesada en visitar la biblioteca y participar de los talleres y actividades que la misma brinda. Los educandos que queremos llevar oscilan entre los nueve y los catorce años de edad. Solicito informarme, la disponibilidad de horarios y actividades. Gracias.
197	29/11/2023		Petición	Anderson Patiño	El día sábado 18 de noviembre no fue posible sacar la llave del saber ya que no está el personal, por lo tanto solicito que esté la persona responsable para que cumpla con el requerimiento.
198	30/11/2023	01/12/2023	Solicitud de información	Isabel Llano Camacho	Soy una investigadora, caleña, y me pongo en contacto porque me gustaría donar a la Biblioteca Departamental un libro de mi autoría, producto de mi tesis de doctorado en la Universidad Autónoma de

					Barcelona, titulado "La salsa en Barcelona", publicado por la editorial Milenio. Agradeceré mucho recibir información o confirmación sobre la disponibilidad de la biblioteca en relación con la posible aceptación de la donación del citado libro, para llevarlo personalmente lo antes posible.
187	07/11/2023		Sugerencia	Danhelly Rosas	Por favor para el pago de multas seria excelente que tuvieran un banacolombia a la mano o en su defecto un nequi. Algun servicio que permita el pago no personalmente
188	07/11/2023	29/11/2023	Solicitud de información	Teresa De Jesús Hernández Salgado	Porlo anterior, requerimos a ustedes conocer los programas en pro a la primera infancia, para favorecer la aproximación a la lectura y literatura en los niños y las niñas del hogar infantil. Agradecemos la oportunidad de articularnos, aunar esfuerzos y fortalecer la ayuda mutua para el bienestar de la primera infancia.

Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

PREGUNTA	RESPUESTA
Buenas tardes, deseo saber ¿si el museo interactivo abrakadabra está funcionando? y ¿Cuál es el costo de la entrada?	Buen dia, Nuestro sistemas de museos se encuentran en remodelación. En cuanto estén abiertos al público informaremos en nuestras redes sociales y página web. Gracias por escribirnos
Buenas tardes para consultar sobre el evento que hacen con los niños y títeres	Buen dia, La actividad de títeres son todos los viernes a las 3:00 pm en la sala 1 Requisito: Traer lápices de colores o marcadores Gracias por escribirnos

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



DISCULPA HAY PELÍCULAS HOY	Buen día Días de cine 1.8.15.22.29. Cine Anime Auditorio, Óscar Gerardo Ramos, 3:00 p.m .2.16.23. Cine Coreano Jorge Isaacs, 3:00 p.m. 9.30. Cine Coreano Auditorio Óscar Gerardo, 3:00 p.m 3.10.17.24. Cine foro, Enamórate del cine Auditorio Jorge Isaacs, 3:00 p.m . 11.18.25. Cine familiar Auditorio Jorge Isaacs, 3:00 p.m.
hola, en instagram dice que la coleccion general está cerrada, esto incluye consultar libros para tareas de primaria?	Buen día, Señor usuario@, el servicio de consulta está habilitado por lo tanto puede acercarse a las instalaciones de la biblioteca para realizar la consulta que necesita. Nuestro horario: Lunes a Sábado 9:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua Gracias por escribirnos
Dónde me inscribo al picnic astronómico	Buen día, En el siguiente enlace encontrará el formulario de inscripción para el el Picnic Astronómico https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKHNKOltL8nQhULfBRowKV3LpaX_8arnlmRxephW_IwppY3g/viewform?edit2=2_ABaOnueAzs2TQYO3p33KjrLiQpUfc5SsEEcotJgy9ZQP3e0aG4kQ5Vgwlo-Rh2XTaQ Gracias por escribirnos

¿Tienen servicio de parqueadero?	Buen dia, Si contamos con servicio de parqueadero, estas son nuestras tarifas Imagen adjunta
Hola, la biblioteca tiene espacios de trabajo para 3 personas?	Buen dia Si, contamos con mesas de trabajo para los usuarios y servicio de wi-fi Gracias por escribirnos
hola necesito saber el aforo de la sala mas grande en aquiler es que tengo un evento ya contratado y me urge saber el aforo	Buen dia Si el auditorio alquilado es el Diego Garcés tiene una capacidad de 220 personas

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





Santiago de Cali, 2 de enero del 2023

Doctor:

FERNANDO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de diciembre de 2023.

El objetivo del presente informe es presentar la totalidad de las PQRSD presentadas por los usuarios por los diferentes canales oficiales durante el mes de DICIEMBRE; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los correos pqrd@bibliovalle.gov.co y contacto@bibliovalle.gov.co, así como por medio del formulario en línea Contáctenos en www.bibliovalle.gov.co.

Las PQRSD recibidas a través del buzón de sugerencias y del correo electrónico fueron transcritas por la contratista María Alejandra Gómez.

bibliovalle.gov.co

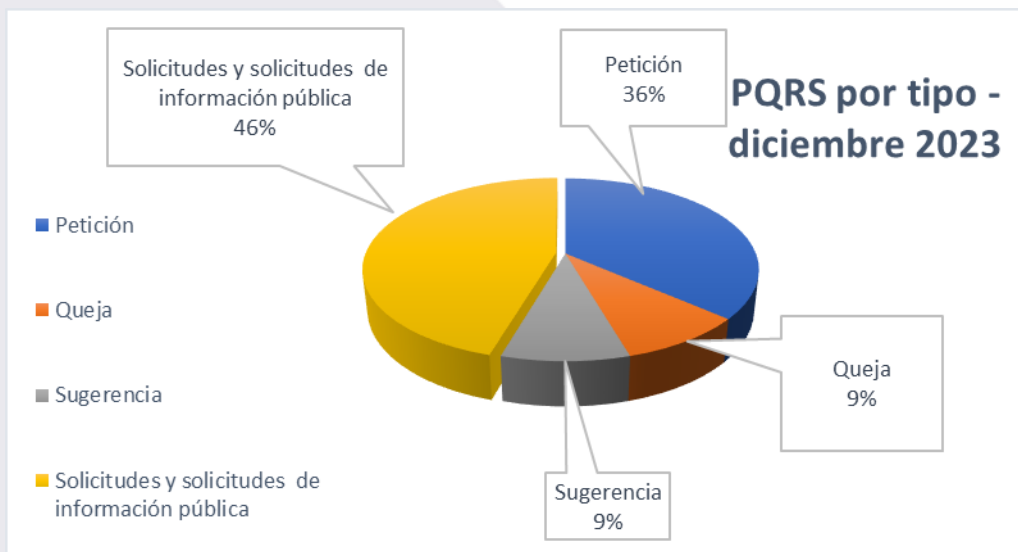
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD DICIEMBRE 2023 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	0	3	4
Queja	0	1	0	1
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	1	1
Solicitud y Solicitudes de información	3	1	1	5
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	4	2	5	11

Durante el mes se presentaron CUATRO (4) peticiones para un 36%, CINCO (5) solicitudes de información para un 46%, UNA (1) queja para un 9% y una (1) sugerencia con un 9%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

PQRSD por Dirección

Del total de 11 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo cuatro (4) para un 36%, la dirección general cinco (5) para un 46% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo dos (2) para un 18%.



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Diciembre 2023

Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Dirección técnica	1
Desarrollo de colecciones	3

El proceso de dirección técnica tuvo 4 PQRS: 1 petición y 3 solicitudes de información.

QUEJAS RECIBIDAS EN DICIEMBRE DE 2023

RADICADO	FECHA	FECHA RESPUESTA	NOMBRE	COMENTARIO
208	21/12/2023	26/12/2023	Sora Amelia	La biblioteca es un derecho para todo ser humano y no tiene fronteras. La atención deja mucho que desear, uno como turista está desorientado y si pregunta algo te contestan con despotismo, sin el más mínimo grado de amabilidad y cada cual por su lado creo que nunca volveré a Cali, gente déspota y nada de amabilidad. La biblioteca está muy mal señalizada y nadie está dispuesto a ayudarte

PQRS pendientes de responder

Al cierre del informe un (1) PQRD quedó pendiente por responder.

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
204	16/12/2023	Petición	Yessica Andrea Chiquillo	Cordial saludo, el mes de agosto de 2023 presté un servicio profesional a la Red de Bibliotecas Públicas de Cali. Se me solicitó 3 VECES por parte del operador Biblioteca Departamental - Innopolitica enviar al correo editorialinnopolitica@gmail.com la documentación y soportes para recibir el pago, como puede verse adjunto a este mensaje el día 25 de agosto, luego 19 de octubre y por último el 6 de diciembre. Aun no he obtenido respuesta a mi solicitud de pago tres meses después, solicito de manera respetuosa que se efectúe el pago del servicio prestado a la Red. Agradezco tener respuesta prontamente.

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD pendientes de noviembre de 2023

En el mes de noviembre quedaron DOS (2) PQRSD por responder a la cual se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
187	07/11/2023	5/12/2023	Sugerencia	Por favor para el pago de multas seria excelente que tuvieran un bancolombia a la mano o en su defecto un nequi. Algun servicio que permita el pago no personalmente	Agradecemos sinceramente tu sugerencia y retroalimentación relacionada con los métodos de pago de multas en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Entendemos la importancia de ofrecer opciones convenientes y accesibles para facilitar el proceso de pago de multas, y estamos comprometidos en mejorar nuestro servicio. Hemos estado considerando la implementación de métodos de pago electrónicos, como Bancolombia y Nequi, para permitir a los usuarios realizar pagos de multas de manera no presencial. Estamos evaluando las limitaciones técnicas y administrativas asociadas con la implementación de estas opciones y trabajando en buscar soluciones viables. Reconocemos que contar con opciones como Bancolombia o Nequi brindaría comodidad y seguridad a nuestros usuarios, y les permitiría realizar pagos de manera más rápida y conveniente sin tener que acudir personalmente a la biblioteca. Agradecemos tu paciencia mientras avanzamos en la evaluación e implementación de estos métodos de pago electrónicos. Te mantendremos informado sobre cualquier avance o novedad al respecto. Si tienes alguna otra sugerencia o comentario, no dudes en hacérselo saber. Apreciamos tu participación y agradecemos tu confianza en nosotros.
197	29/11/2023	11/12/2023	Petición	El día sábado 18 de noviembre no fue posible sacar la llave del saber ya que no está el personal, por lo tanto solicito que esté la persona responsable para que cumpla con el requerimiento.	Reciba un cordial saludo de parte del personal de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Agradecemos su comunicación y lamentamos los inconvenientes que pudo haber experimentado al no poder sacar la "llave del saber" el pasado sábado 18 de noviembre debido a la ausencia de personal. Entendemos la importancia de contar con el acceso necesario a los recursos bibliotecarios y nos disculpamos por cualquier inconveniente causado por esta situación. Estamos tratando de mejorar nuestros servicios, con el fin de que en futuras ocasiones siempre haya personal

					disponible para atender este tipo de requerimientos. Estas medidas permitirán que podamos asegurarle que el personal de la biblioteca pueda estar presente durante los horarios de apertura y de atender las solicitudes de los usuarios de manera oportuna; los inconvenientes presentados en especial los días sábados en el cual se presento su inconformidad; lo anterior obedeciendo a que el personal administrativo es de horario de lunes a viernes. No obstante se esta tomando las medidas necesaria del estudio de recurso humano y financiero con el fin de extender algunos de los servicios de carácter administrativo que no se prestan en los servicio que de manera continuo ofrece la Biblioteca. No obstante lo invitamos a seguir disfrutando de los demás servicios que se ofrecen en jornadas complementarias incluidos los fines de semana. Si tiene alguna otra pregunta o necesidad, no dude en comunicarse con nosotros. Estaremos encantados de ayudarlo. Una vez más, le pedimos disculpas por cualquier inconveniente y le agradecemos por su confianza en nuestra biblioteca.
--	--	--	--	--	---

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de DICIEMBRE de 2023.

	DIC		NOV
Visitas guiadas	2	Proyectos	1
Donación libros	2	Sección cerrada	1
Estado de cargos	1	Corrección página	1
Planos biblioteca	1	Actividades contratistas	1
Personal	1		

PQRSD por canales

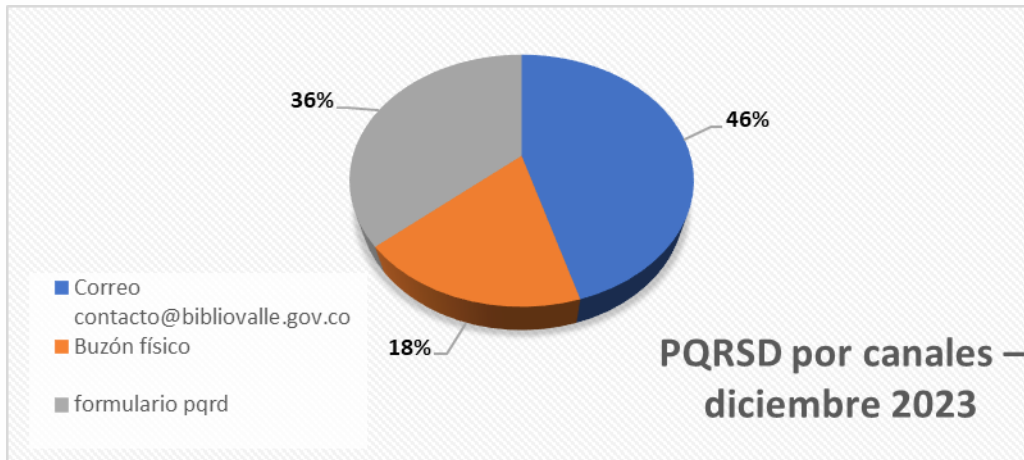
Los usuarios de la Biblioteca Departamental registraron las PQRSD en los canales de comunicación disponibles, en esta distribución:

Buzón de sugerencias físico	2
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	5

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400





REPORTE DETALLADO PQRSD DICIEMBRE 2023*

En total se presentaron 11 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACI ÓN	Nombre	COMENTARIO
199	4/12/2023	11/12/2023	Petición	Shirley Liliana Moreno	La asociación de hogares de bienestar Brisas Las Palmas en la actualidad administra 24 hogares de la zona de ladera de Cali, dentro de las gestiones a realizar está la de cualificar el servicio de atención a la primera infancia, y para ello acudimos a ustedes, solicitud que podrán encontrar en el oficio adjunto Agradecemos su atención Shirley Liliana Moreno Representante legal

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



200	7/12/2023	19/12/2023	Solicitud de información	Juan Carlos Ordoñez	Buenos días, ¿cómo están? Espero que se encuentren muy bien, mi nombre es Juan Carlos Ordoñez Moore, me comunico de parte de la Escuela de Líderes John Boris Rincón (Fundación que otorga la posibilidad de estudiar la educación superior a jóvenes de la Institución Educativa de Santa Librada). El siguiente correo se debe a que la fundación actualmente posee libros universitarios relacionados con carreras administrativas y económicas de los cuales ya no hace uso, son alrededor de 300 libros de distintas editoriales y autores, queríamos saber si la Biblioteca Departamental estaría interesada en adquirir dichos libros por medio de una venta. Todo el dinero recaudado en la operación será utilizado para seguir brindando la mejor educación a nuestros beneficiarios. En caso de estar interesados, podría enviar la base de datos con los libros y si lo requieren, ir personalmente a las instalaciones de la Biblioteca. De antemano, les agradezco por su atención, quedo atento a su respuesta. Atentamente, Juan Carlos Ordoñez Moore.
201	7/12/2023	11/12/2023	Solicitud de información	Carlos Augusto Murcia Diaz	Cordial saludo, Estimados Área de Talento Humano BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCES BORRERO Comendidamente requiero su amable colaboración para que sea informado el estado actual de los cargos del empleo denominado Profesional, Código 219, Grado 01. En ese orden de ideas la información requeridas para el cargo mencionado es: - Número de cargos que a la fecha están asociados al empleado para el empleo denominado Profesional, Código 219, Grado 01. - Número de cargos que a la fecha son ocupados de manera provisional para el empleo denominado Profesional, Código 219, Grado 01 - Número de cargos que a la fecha son ocupados por carrera administrativa para el empleo denominado Profesional, Código 219, Grado 01.

					Adicionalmente, anexo el Manual de Funciones correspondiente al empleo con el objetivo de facilitar la búsqueda de la información. Cordialmente,
202	11/12/2023	19/12/2023	Solicitud de información	Nohra Cecilia Naranjo Arias	Para preguntarles si están interesados en una donación de libros interesantes. Sabemos por ejemplo que no tienen buena dotación de libros en inglés con temas variados o interesantes. Nosotros los tenemos; también algunos son antiguos y vale la pena exhibirlos ya que cada día llegan más y más inmigrantes de habla inglesa a nuestra ciudad, pero no tienen una buena selección de librerías o bibliotecas en su idioma. Mi esposo es uno y cuando fue a su biblioteca, no encontró mucho que leer, por eso el quiere hacerles esta donación y créanme, son libros que vale la pena tener. También tenemos libros en español actuales de superación personal, algunas novelas y otros que son del interés de la mayoría de los que aman la lectura. No son muchos los libros pero son muy buenos; nos gustaría mucho que la biblioteca los pudiera exhibir en vez de nosotros ponerlos en la caneca para reciclar. Por favor déjenme saber por este medio si están interesados o pueden llamarme al (312)794-29 55 también. Muchas gracias, Nohra Cecilia y Anthony Clack.
203	11/12/2023	28/12/2023	Solicitud de información	Ruth Milena Arciniegas Narvaéz	Desde la Universidad del Valle, y desde la Biblioteca Mario Carvajal, deseo hacer una solicitud muy formal a uds con el ánimo de compartir información académica y para nuestros estudiantes. Estamos requiriendo si tienen los planos de la Biblioteca Departamental para un estudiante que necesita desarrollar un taller final de Arquitectura.
204	16/12/2023		Petición	Yessica Andrea Chiquillo	Cordial saludo, el mes de agosto de 2023 presté un servicio profesional a la Red de Bibliotecas Públicas de Cali. Se me solicitó 3 VECES por parte del operador Biblioteca Departamental - Innopolitica enviar al correo editorialinnopolitica@gmail.com la documentación y soportes para recibir el pago, como puede verse adjunto a este mensaje el día 25 de agosto, luego 19 de octubre y por último el 6 de diciembre. Aun no he obtenido respuesta a mi solicitud de pago tres meses después, solicito de manera respetuosa que se efectúe el pago del servicio prestado a la Red. Agradezco tener respuesta prontamente.

205	17/12/2023	26/12/2023	Solicitud de información	Esnaudo Yacelga Aragón	Hay una sala de libros que ha permanecido cerrada al público, ya por un(1) mes. Es el tercer piso. Los estantes están rodeados por una cinta amarilla que le impide a uno como usuario, consultar los libros. ¿Hasta cuándo tendremos que soportar ésta incomodidad? Gracias por la atención a ésta queja, y espero su pronta solución.
206	18/12/2023	18/12/2023	Petición	MARIA DALIA MUÑOZ	Respetado Señora Patricia, con el fin de que los niños de los hogares comunitarios de ladera puedan disfrutar en compañía de sus familias de las actividades que ofrece la biblioteca, comedidamente y con mi acostumbrado respeto me permito solicitarle la posibilidad de agendar una serie de visitas dirigidas para las familias y sus hijos, aproximadamente son 480 niños y niñas, en edad comprendidas en entre 2 a 5 años; en la actualidad este programa es administrado por la Fundación Pequeños Sueños, entidad sin ánimo de lucro. Persona de contacto: Isabel Jurado Tovar, celular 3135617615 Esperando una respuesta positiva y deseándole éxitos en sus labores encaminadas.
207	21/12/2023	26/12/2023	Sugerencia	José Luis Rodríguez Varela	Hola, reciban un cordial saludo. Adjunto a este mensaje un gazapo - una letra que sobra- que se deja ver en la presentación de la página web de la Biblioteca para que lo corrijan. Agradezco su atención a este mensaje, deseándoles al mismo tiempo muchos éxitos para el resto de este año y el venidero.
208	21/12/2023	26/12/2023	Petición	Sora Amelia	Mediante la presente solicito muy comedidamente que el profesor Juan Guillermo Betancourt, sea tenido en cuenta para su continuidad para el siguiente año en los talleres, especialmente los dirigidos a los adultos mayores. Igualmente el profesor Fernando Avellaneda, nosotros los adultos mayores nos sentimos agusto con los talleres y actividades que planea la biblioteca para nosotros. Atentamente, Sora Amelia

					Asisto a los talleres de inglés, como y guitarra
209	21/12/2023	26/12/2023	Queja	Maria T Martinez	La biblioteca es un derecho para todo ser humano y no tiene fronteras. La atención deja mucho que desear, uno como turista está desorientado y si pregunta algo te contestan con despotismo, sin el más mínimo grado de amabilidad y cada cual por su lado creo que nunca volveré a Cali, gente déspota y nada de amabilidad. La biblioteca está muy mal señalizada y nadie está dispuesto a ayudarte.

Plataforma de Chatbot página web

Como un nuevo canal para el servicio de atención al ciudadano, desde el mes de marzo se realizaron pruebas para incorporar un chatbot a la página oficial de la Biblioteca Departamental. Éste ya se encuentra operando de lunes a viernes en horario de oficina atendido por la contratista María Alejandra Gómez, y diariamente se reciben consultas por este medio como estas:

PREGUNTA	RESPUESTA
Buenas tardes. Como es el proceso para solicitar un libro prestado.	Buen día, Para inscribirse en la llave del Saber debe acercarse a la Biblioteca Departamental y en la recepción solicita que lo inscriban, inmediatamente le entregan su llave del Saber, el trámite es gratuito. Paso seguido ingresa al área de préstamo externo para realizar el proceso de solicitud para poder llevar los libros a casa. Los requisitos son copia de su cédula y diligenciar el formato que el funcionario le entrega para tal fin. La aprobación de esta solicitud se realiza de 24 a 48 horas máximo. El horario de atención por el momento es de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 4:00 p.m. en jornada continua. https://www.instagram.com/p/Cx-v6cHuJUe/ Gracias por escribirnos

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



tiene algun costo el ingreso a la biblioteca	Buen dia, El ingreso a la Biblioteca no tiene ningun costo. En el siguiente link encontrará nuestra programación. https://bibliovalle.gov.co/wp-content/uploads/2023/12/Saberes-diciembre-2023.pdf Gracias por escribirnos
alquiler auditorio diego garcez	Buen día, En el siguiente enlace encontrará los detalles para el alquiler de auditorios y salas: https://bibliovalle.gov.co/portal/index.php/alquiler-de-espacios/ o enviando un correo a flcastano@bibliovalle.gov.co Gracias por escribirnos
¿Cómo puedo acceder a un PQRS?	Buen dia, Para acceder al canal de las PQRS debe hacer click en SERVICIOS DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA y se desplegara un menú dondo encontrara el siguiente enlace: https://bibliovalle.gov.co/pqrsd/# Gracias por escribirnos
Buenas tardes. Deseo conocer el reglamento del usuario de la Biblioteca	Buen dia, En el siguiente enlace encontrará nuestro reglamento https://bibliovalle.gov.co/politicas-lineamientos-y-manuales/ Gracias por escribirnos
Solicito los estados financieros de la entidad Gubernamentales Biblioteca departamental Jorge Garcés Borrero del periodo 2022, con el fin de realizar un trabajo de campo para el proceso de mi formación en la universidad del valle. mi código universitario es 202123483 del programa 3841	Buen dia, Envianos tu inquietud al correo contacto@bibliovalle.gov.co Gracias por escribirnos
Buenas tardes es para información sobre la carta de que ya esta terminada la labor social es que aun no me llega y habían quedado de mandármelo el lunes o martes para los requisitos de grado	Buen dia, Puede solicitar información al siguiente correo jackelinecosme694@gmail.com Gracias por escribirnos

Buenos días, somos un Colegio de Yumbo y estamos interesados en que un grupo de alumnos los visite, quedo atenta

Buen día,

Las visitas guiadas van dirigidas a grupos de máximo 45 estudiantes, los días miércoles y jueves de 9:00 a.m. a 11:30 am. Es esta actividad los niños, niñas, jóvenes y adultos tienen la oportunidad de disfrutar una visita guiada con un recorrido por las instalaciones y promoción de lectura dependiendo de las edades de los asistentes, tenemos la sala infantil, sala juvenil, hemeroteca, archivo fílmico y fotográfico, sala valle y observatorio astronómico.

Para el mes de diciembre ya no contamos con agendamientos para visitas guiadas, si desea agendar sería para el 2024 en el mes de febrero, si es así puede enviar un correo a flcastano@bibliovalle.gov.co con la siguiente información:

Para proceder con el agendamiento basta con confirmar a este correo electrónico con los siguientes datos:

- Número de estudiantes (máximo 45)
- Grados y edades de los estudiantes
- Teléfono y correo de contacto encargado

Si desean incluir una sesión en el Observatorio Astronómico del Valle, tiene los siguientes costos por persona:

Estrato 1 y 2: gratis presentando la llave del Saber

Estrato 3: \$6.000 pesos

Estrato 4: \$9.000 peso

Estrato 5 y 6: \$10.000 pesos.

Adultos: \$10.000 pesos.

La actividad en el Observatorio es para niños mayores de 7 años.

Gracias por escribirnos

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

