

Santiago de Cali, 07 de febrero del 2025

Doctor:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de enero de 2025.

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 buzones de sugerencias, los correos pqrd@bibliovalle.gov.co, contacto@bibliovalle.gov.co y el formulario en línea habilitado en la página web www.bibliovalle.gov.co.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

bibliovalle.gov.co

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



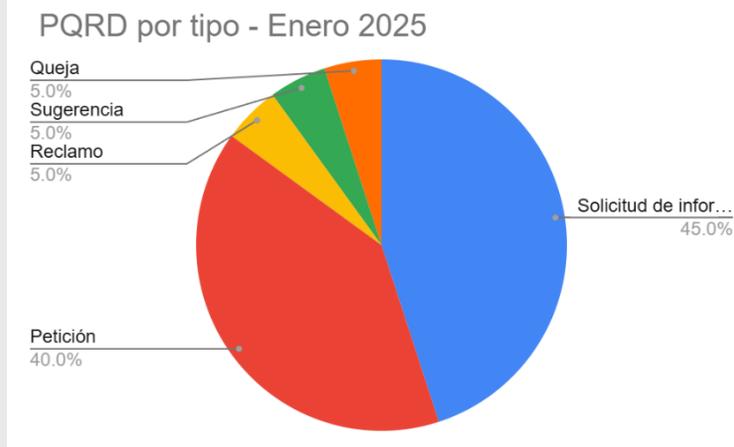
Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



PQRSD ENERO 2025 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	4	2	2	8
Queja		1		1
Reclamo	1			1
Sugerencia	1			1
Solicitud y Solicitudes de información	7	1	1	9
Denuncia				
Felicitación				
Derecho de petición				
Duplicadas				
TOTAL	13	4	3	20

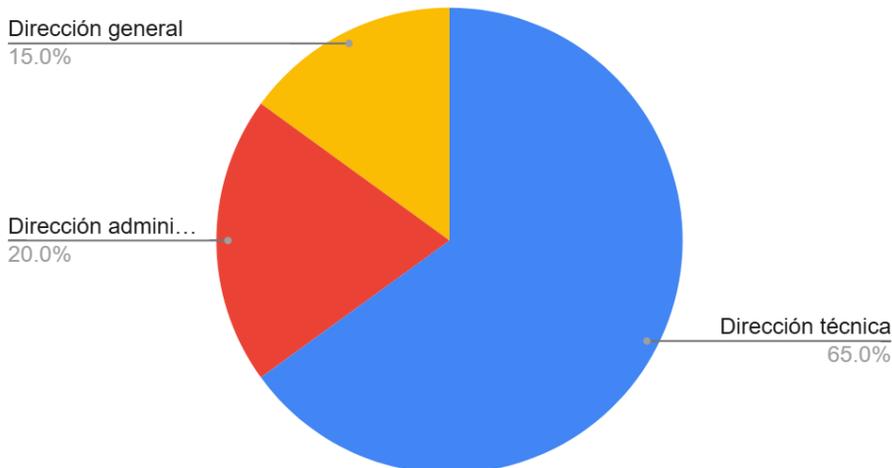
Durante el mes se presentaron ocho (8) peticiones para un 40%, una (1) quejas para un 5%, dos (2) sugerencias 5%, nueve (9) solicitudes de información para un 42% y dos (2) reclamos para un 5%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



PQRSD por Dirección

Del total de 20 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo trece (13) para un 65%, la dirección general tres (4) para un 15% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cuatro (4) para un 20%.

PQRD por Dirección - Enero 2025



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Diciembre 2024

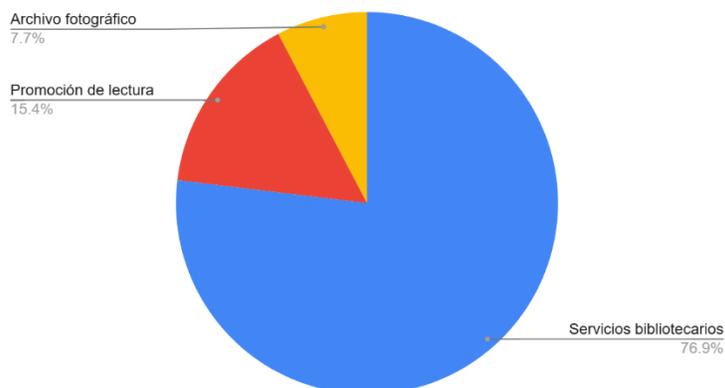
Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de diciembre presentaron los siguientes registros:

Archivo fotográfico	1	Servicios Bibliotecarios	10
Promoción de lectura	2		

El proceso de dirección técnica tuvo 13 PQRSD: 4 peticiones, 7 solicitudes de información, 1 sugerencia y 1 queja.

Proceso por dirección técnica - Enero 2024

Proceso por dirección técnica - Enero 2025



PQRSD pendientes de responder

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
443	Solicitud de información	Diego Cordoba Mayorga	solicitud de informacion camino de herradura Cali buenavntura en la epoca de la conquista y colonia En relación al asunto solicito se me informe si la biblioteca posee documentos que hablen del camino de herradura que comunico a Buenaventura con la ciudad de Cali durante la época de la conquista y de la colonia.

PQRSD pendientes de diciembre de 2024

En el mes de diciembre no quedaron PQRD pendientes por responder.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de enero de 2025.

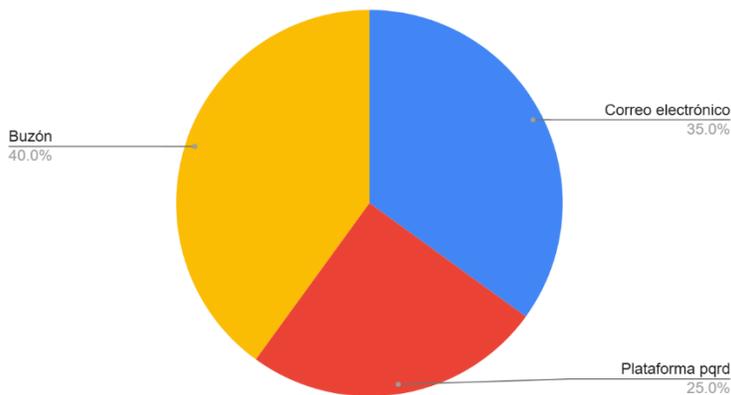
Temas	No. de PQRD
Labor social, renovación de préstamo de libros y visitas guiadas	2
Actividades salas, Bibliobús, Convocatorias laborales, derechos, Falla estructura, Lectura cura, Máquinas expendedoras, Préstamo de espacios, Recursos salas, programación discapacidad, referencia, Servicio de funcionarios, Solicitud de títulos, servicio de seguridad.	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	8
Correo electrónico	7
Formulario web	5

PQRSD por canales – Enero 2025



REPORTE DETALLADO PQRSD ENERO 2025

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

RAD.	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
426	13/1/2025	Solicitud de información	Martha Isabel Gallego Salazar	Hola buen día. quisiera información acerca del proceso y programa para personas con baja visión o ciega. He tratado de comunicarme telefónicamente pero no lo he logrado. Agradezco por favor su ayuda, es para una persona adulta mayor que ha perdido la visión
427	10/1/2025	Solicitud de información	Paola Guerra	Buenos días adjunto mi hoja de vida, tengo experiencia en catalogación con la Fundación Carvajal y la Red de Bibliotecas Públicas de Cali. Gracias
428	16/01/2025	Solicitud de información	JUAN MANUEL MUÑOZ ACOSTA	Cordial saludo, les escribo por mi hijo Adrian Muñoz Serna del colegio Berchmans, del grado 9D nos ha manifestado su intención de realizar su labor social en su institución, por lo anterior solicitamos información: si hay capacidad de recibirlo, en que fecha y cuales serían los requisitos para la selección?, sin otro particular me suscribo atentamente.

429	16/01/2025	Solicitud de información	Ana Isabel Escudero Arenas	Por medio del presente y como representante legal de la señorita María Fernanda Mina T.I 1150938026, estudiante del grado décimo del colegio león de greiff, solicito a ustedes información sobre los requisitos necesarios o debido proceso para que mi hija pueda realizar sus 80 horas de labor social obligatoria con la entidad. De antemano muchas gracias y quedó atenta a su respuesta
430	23/1/2025	Petición	Beatriz Adriana C Obando	Buen día. A través del siguiente formulario solicito que se establezca por comodidad , comodidad, agilidad y sobre todo cuidado del medio ambiente que NO se solicite tanto documento para renovar carnet. Si ya sé brindó toda la información en la apertura para volver a pedir todos los documentos. Volvemos digital para el cuidado de medio ambiente.
431	23/01/2025	Reclamo	Homero A. Correa	Para manifestar mi molestia ya que hoy a las 10:53 am una conversación entre UN FUNCIONARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO a grandes voces me hicieron el rato muy mal, al punto que me salí de la sala. Fecha: 10/1/2025
432	23/1/2025	Petición	Ricardo Mosquera	La SIJIN no es Dios... tal vez sí el Diablo. Por favor reactivenme mi suscripción a la Biblioteca. Ricardo Mosquera cc 16.282.819
433	23/1/2025	Petición	Jhoan Guerrero	Con la apertura de la comiteca sería de gran importancia abrir un espacio o programar un intercambio de cartas pokemon en otras, actividad que se realizaría en muchos espacios como este para fomentar la cultura además entre niños, niñas y jóvenes de la ciudad. Felicitaciones. GRacias quedo atento a su respuesta.
434	20/1/2025	Petición	Andrés	La máquina de café no proporciona lo requerido y no devuelve el dinero. Favor Cambiar la máquina. Gracias.
435	29/1/2025	Petición	Myriam Yazrain	Al lado de la entrada de la sala hall hay un hueco en el piso, representa un gran peligro para personas como yo que están en muletas o personas ciegas que usan bastón. Sería adecuado taparlo.
436	23/1/2025	Sugerencia	Gilberto Realpe	Sugiero un comando en los computadores que informe al funcionario de la sala el material que el usuario demande desde el punto de consulta, generando así un ahorro de papel, lápiz y bolígrafos que ya no se encuentra en el módulo de consulta.
437	23/1/2025	Solicitud de información	Carmenza Elejalde Parra	Me podría informar cómo puedo acceder al servicio de bibliobus para la sede Francisco J Ruiz ,de la IETI Donald Rodrigo Tafur.
438	23/1/2025	Solicitud de información	Gloria Moncayo Quevedo	Cordial saludo. Soy docente del colegio Liceo Pichincha (Cali) y estamos interesados en visitar la comiteca con nuestros estudiantes desde el grado 1 hasta décimo. Leímos que es posible en la visita hacer un taller. Podría por favor dar información sobre Costo del taller y qué propuestas hay. Que actividades se pueden hacer en la comiteca. Duración de las actividades y/o recorrido Aforo Horarios ¿Los docentes deben cancelar algún valor? ¿Con cuánto tiempo se debe reservar? Otros requisitos. Gracias
439	29/1/2025	Queja	Fernando González	Mientras yo hacía uso del ordenador, un señor, quien luego afirmó que venía haciendo uso de la biblioteca hacía 17 años profirió en varias ocasiones y varias veces la palabra "hijueputa" porque según él no le funcionaba el ordenador correctamente por no contar con las actualizaciones necesarias y al mismo tiempo el señor con sus manos golpeándolas contra sus piernas y en señal de indignación hacía mucho ruido.

				<p>Por lo cual hice el llamado a la persona encargada de la hemeroteca, y esta persona sin mediar palabra llamó a una persona de seguridad. El señor de la seguridad aún cuando no soy yo quien profería obscenidades y en contra del protocolo establecido me sugiere retirarme del recinto porque el señor grosero aducía ser usuario de la Biblioteca y ser del Valle.</p>
440	29/1/2025	Solicitud de información	María Claudia Velosa A.	<p>Estoy interesada en el taller o seminario Lectura Cura. Mi vocación es el servicio, ya que la docencia ha sido y será mi bandera. Me podrían informar acerca de él. En caso de que este taller tenga inicio en el año 2025, deseo participar en él. Muchas gracias. El correo al cual me pueden informar es claucus727@gmail.com PD. Igualmente, deseo conocer que otros talleres tienen ustedes a disposición.</p>
441	29/1/2025	Petición	FUNDACIÓN LUAR	<p>Un gusto poder saludarles, mi nombre es Sebastian Polanco Millan, director general de la fundación LUAR, nosotros somos una organización sin ánimo de lucro que desarrollo acciones que contribuyen a la reducción de las desigualdades en el pacífico colombiano, desde cuatro líneas de acción, las cuales son social, cultural, género y ambiente, para movilizar nuestro accionar comunitario desarrollamos voluntariado, el cual nos permite crecer como jóvenes crecer profesionalmente. Recurrimos a ustedes con la intención de conocer si hay la posibilidad solicitar espacios salones, auditorios o espacios en los cuales podamos realizar actividades relacionadas a talleres formativos de nuestros voluntarios, no contamos con los recursos para pagar un espacio como tal y por esa razón recurrimos a ustedes, nos encataría contar con su apoyo poder seguir sumando a las acciones de nuestro departamento, en caso de que la respuesta sea favorable, nos gustaría solicitar un espacio para el sábado 8 de febrero, que realizaremos un taller con nuestros voluntarios. Quedamos atentos y muchas gracias por su amable atención Feliz tarde con garitud, SEBASTIAN POLANCO MILLAN Director General LUAR 3054308295</p>
442	4/2/2024	Petición	dennis González Ríos	<p>Por favor busqué en la biblioteca el libro Encuentra el Hogar para tu Niño Interior de Stefanie Stahl y me informaron que no está disponible, Será posible la adquisición por parte de la biblioteca para uso mío y de todos quienes lo requieran?, Gracias a la atención.</p>
443		Solicitud de información	Diego Cordoba Mayorga	<p>solicitud de informacion camino de herradura Cali buenavntura en la epoca de la conquista y colonia En relación al asunto solicito se me informe si la biblioteca posee documentos que hablen del camino de herradura que comunico a Buenaventura con la ciudad de Cali durante la época de la conquista y de la colonia.</p>
444	3/2/2024	Solicitud de información	Enver Vladimir Montaña Mestizo	<p>os comunicamos desde la subdirección del Instituto Colombiano de Antropología e Historia, que en conjunto con la Fundación Somos Colombia Avanza, estamos trabajando en un proyecto documental titulado 'Diarios del Agua', el cual aborda problemas medioambientales en el país en torno al agua. Hemos identificado material producido por su entidad que consideramos fundamental para enriquecer el contenido y contexto del proyecto. Por este motivo, nos dirigimos a esta entidad para solicitar formalmente su autorización para utilizar dicho material en nuestro documental con fin educativo e informativo. Material: Imagen 1 : Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/41007b78-03ae-41eb-a9be-de667abb3038 Cita de la imagen en el programa: Construcción de la vía férrea, en el tramo hacia</p>

				<p>Santander de Quilichao, 1918, Autor no conocido. Imagen 2 : Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/2c26f2dd-6f2d-4fde-85f1-30ac6676d6f2 Cita de la imagen en el programa: Tren de carga, Ferrocarril del Pacífico, Cali, 1940 Kathelen Romeli Imagen 3 : Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/50502de6-913a-48b8-8137-b0523c84324f Cita de la imagen en el programa: Estación del ferrocarril, 1900 Autor no conocido Imagen 4: Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/dfdcbce10-85dc-4306-b038-61c79c60ddc9 Cita de la imagen en el programa: Estudiantes en antigua locomotora en estación del ferrocarril, Cartago, 1900 Imagen 5: Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/6fd5b75d-af1d-4c43-b6c1-18b414e94ffc Cita de la imagen en el programa: Tramo Guachinte-Robles, 1939 Autor no conocido Imagen 6: Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/0db0da19-2f53-46de-924f-8c762604736e Cita de la imagen en el programa: Ferrocarril del Pacifico, puente sobre el río Cauca, 1910 Imagen 7: Url Imagen: https://audiovisuales.icesi.edu.co/items/651d7493-eb7c-4315-9f38-6300d3c2ce77</p> <p>Cita de la imagen en el programa: Locomotora en marcha, Santiago de Cali, Autor no conocido, 1900, Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero</p> <p>Estamos comprometidos a cumplir con todas las disposiciones legales relacionadas con los derechos de autor y morales; estamos dispuestos a dialogar sobre las condiciones que consideren necesarias.</p> <p>Quedamos a su disposición para ampliar cualquier información que requieran y esperamos con interés su respuesta. Puede comunicarse con nosotros directamente a través de este correo electrónico.</p>
445	03/02/2024	Petición	Club Deportivo Oro Negro	<p>Estaremos mañana sábado en un recorrido por la ciudad, deseáramos pasar muy rapido tipo 10 am, por alli, con mas de 60 niños de puerto tejada, haber si no hay inconveniente para que los niños arrimen, no me pude contactar por otro medio</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado

Santiago de Cali, 18 de marzo del 2025

Doctor:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de febrero de 2025.

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 FEBRERO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los buzones de sugerencias, los correos pqrd@bibliovalle.gov.co, contacto@bibliovalle.gov.co y el formulario en línea habilitado en la página web www.bibliovalle.gov.co.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño
Profesional Especializado
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

PQRSD FEBRERP 2025 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	7	0	6	13
Queja	2	2	2	6
Reclamo	1	0	1	2
Sugerencia	3	0	0	3
Solicitud y Solicitudes de información	2	0	1	3
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	1	0	1	2
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	16	2	11	29

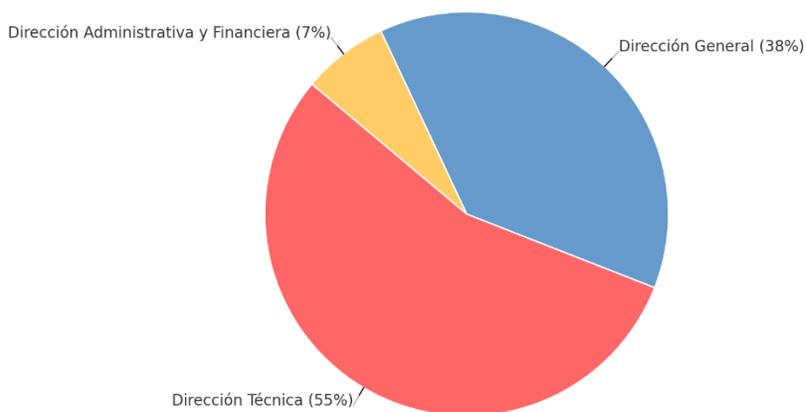
Durante el mes se presentaron trece (13) peticiones para un 45%, seis (6) quejas para un 21%, tres (3) sugerencias para un 10%, tres (3) solicitudes de información para un 10%, dos (2) reclamos para un 7% y dos (2) felicitaciones para un 7%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



PQRSD por Dirección

Del total de 29 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo dieciséis (16) para un 55%, la dirección general once (11) para un 38% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo dos (2) para un 7%.

PQRD por Dirección - FEBRERO 2025

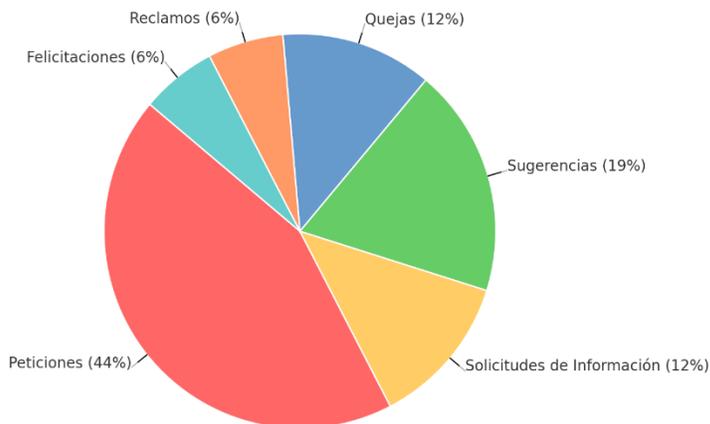


PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Febrero 2024

Promoción de lectura	1	Desarrollo de colecciones	1
Servicios Bibliotecarios	12	Técnica	1
Red de bibliotecas	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 16 PQRSD: 7 peticiones, 2 solicitudes de información, 3 sugerencias, 2 quejas, 1 reclamo y 1 felicitación.

Proceso por Dirección Técnica - FEBRERO 2025



PQRSD pendientes de responder

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
27/02/2025	petición	Isbel Yulieth Ramirez	<p>Mi nombre es Isbel Yulieth Ramirez y soy estudiante de Último semestre del programa de Administración Pública en la Universidad del Valle. Me dirijo a ustedes con gran entusiasmo para expresar mi interés en realizar mis prácticas profesionales en la Biblioteca Departamental.</p> <p>Adjunto a este correo electrónico mi hoja de vida actualizada y la carta de presentación emitida por la Universidad.</p> <p>Estoy segura de que mi formación académica y mi compromiso me permitirán aportar valor y adquirir experiencia práctica valiosa en un entorno profesional de alta calidad.</p>

PQRSD pendientes de enero de 2025

RA D.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
443	30/1/2024	14/02/2025	Solicitud de información	solicitud de informacion camino de herradura Cali buenavntura en la epoca de la conquista y colonia En relación al asunto solicito se me informe si la biblioteca posee documentos que hablen del camino de herradura que comunico a Buenaventura con la	En atención a la existencia de documentos relacionados con el camino de herradura que comunicó a Buenaventura con la ciudad de Cali durante la época de la conquista y la colonia, le

				ciudad de Cali durante la época de la conquista y de la colonia.	informamos que la Biblioteca Departamental no cuenta con documentos de carácter legal. Sin embargo, en nuestra sala de Hemeroteca puedes encontrar información relevante en la edición No. 25 de la revista Historia y Espacio, revista del Departamento de Historia de la Universidad del Valle. "De camino a Buenaventura. Reconstruyendo imaginariamente el de Herradura". Si requiere mayor información o desea consultar el documento, le invitamos a visitar nuestras instalaciones o comunicarse con el área de Hemeroteca para orientarse. En el teléfono 602 6200408
--	--	--	--	--	---

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de febrero de 2025.

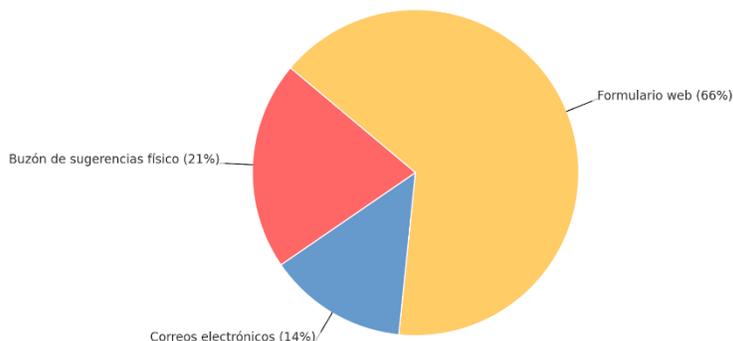
Temas	No. de PQRD
Labor social, servicio seguridad, Biblioteca en el valle, servicio de información local, donación, secciones biblioteca, practicante y área de información.	1
Horarios, felicitación, hemeroteca y sugerencia libros	2
Préstamo espacios	3
Sala Helen Keller	8

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
Correos electrónicos	4
Formulario web	19

PQRD por Canales - FEBRERO 2025



REPORTE DETALLADO PQRS D FEBRERO 2025

En total se presentaron 29 PQRS D. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
446	2/2/2025	18/2/2025	Queja	Diego Fernando González Ramírez	<p>En la mañana del sábado 1 de febrero a las 11:15 AM al ingresar a la Biblioteca, el encargado de la seguridad además de inspeccionar mi bolso como es necesario y de inspeccionarme con la varita Detector de Metales a mis costados, me ha pedido que alzara los brazos lo cual es la primera vez que se me solicita hacer este tipo de movimientos y hasta ahora y después de frecuentar la Biblioteca no se me había pedido que realizara este tipo de actos so pretexto de la seguridad del recinto.</p> <p>Adicional a eso, por favor solicito respuesta de una queja interpuesta con respecto a un miembro del personal de seguridad que intervino en una situación en donde yo había denunciado comportamiento indebido por parte de un Usuario que violaba el reglamento de la Biblioteca y además de ello y por la reacción y respuesta de este mismo miembro del personal de la seguridad, tuve que soportar obscenidades por parte de esta persona Usuria ya que no fue removida del lugar y adicial a ello, y luego de que el personal de Seguridad se retirara, fui objeto de tratos denigrantes por parte de este mismo usuario y no fue posible que las personas que se suponen están para garantizar y hacer cumplir con el Reglamento de la Biblioteca actuaran en Derecho y por el contrario parecen justificar tratos y comportamientos que no tienen nada que ver con un espacio de respeto como lo debe ser una Biblioteca Pública.</p> <p>Así que por favor solicito respuesta de mi queja interpuesta y si es posible, una copia del lineamiento de la Empresa de Seguridad de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borreo.</p> <p>¡GRACIAS!</p>

447	2/2/2 025	10/2/2025	Queja	Diego Fernando González Ramírez	<p>1. Solicito por favor información con respecto al horario de las salas y de la Biblioteca en general ya que en días pasados encontrándome en el tercer piso el señor Silva, encargado de la sala, justamente faltando 2 minutos para las 6:00pm, me informa que la sala cerraría a las 6 y que por lo tanto debía yo retirarme pronto, incluso aún cuando yo ya había estado en otras salas e incluso en la Hemeroteca y esa situación no se había presentado.</p> <p>2. El día de hoy nuevamente el señor Silva a la hora meridiano me solicita que me retire porque él se tenía que ir a almorzar y que por falta de personal, yo no podía estar presente en la sala hasta las 2. De regreso a la sala, pasadas las 2:00pm, el señor no estaba pero sí un estudiante voluntario que merodeaba por la sala y entonces el estudiante mientras yo estoy haciendo una consulta se acerca y sin saludar y sin presentarse y de una manera un tanto descortés, me pregunta que si yo tengo una especie de carnet o membresía para hacer uso de la Biblioteca a lo cual yo le respondo que no y acto seguido el estudiante voluntario se retira. Cuando el señor Silva retornó a la Sala, me acerqué a preguntarle sobre por qué el estudiante me aborda de esa manera y sobre si él, como responsable de la sala, le ha indicado o le indica al personal Voluntario Estudiantil las maneras de interactuar y si una persona Usuaria puede o no hacer consultas en la Biblioteca si no está afiliado. A lo cual el señor Silva de manera muy vulgar y muy descortés me responde: ponga la queja. ¿Qué tipo de servicio presta el señor Silva en la Sala y para qué está facultado....?</p>
448	3/2/2 025	7/2/2025	Petición	Luz Dary Camacho	<p>Desde la Biblioteca San Alberto Magno, queremos extenderles una cordial invitación para que sean parte de la inauguración de nuestro espacio, un proyecto que busca promover la cultura, el aprendizaje y la sostenibilidad en nuestra comunidad.</p> <p>Nos encantaría contar con su Biblioteca Móvil en este evento especial, brindando a nuestros estudiantes y visitantes la oportunidad de descubrir y disfrutar de su valiosa oferta bibliográfica. Además, si cuentan con talleres o asesorías para estudiantes y docentes, sería un honor recibir su apoyo y aprendizaje, con el propósito de fortalecer nuestras capacidades y hacer de nuestra biblioteca un referente accesible y visible para el público.</p> <p>📅 Fecha: 29 de abril de 2025 📍 Lugar: Biblioteca San Alberto Magno 🕒 Hora: 8:00 A.M</p> <p>Apreciamos profundamente su labor y sería un privilegio contar con su respaldo en este camino. Quedamos atentos a su respuesta y abiertos a cualquier colaboración que podamos construir juntos.</p>
449	4/2/2 025	10/2/2025	Reclamo	Eduardo Niño	<p>estoy inconforme de que los espacios se cierren y como usuario me afecta que no me puedo mover dentro de la biblioteca como era antes.</p>
450	5/2/2 025	06/02/2025	Queja	yuly tulande bermeo	<p>Por favor solicito a la biblioteca departamental, habilitar el servicio de la sala Helen Keller ya que esto perjudica a los usuarios de la misma y para las personas que requieren la rehabilitación o el servicio de impresiones es fundamental que esta se encuentre en función Gracias por su colaboración.</p>

451	07/02 /2025	12/02/2025	Petición	TITO TRIVIÑO VARGAS	Me gustaría saber si uds me pueden proporcionar información de otras bibliotecas pequeñas de municipios, corregimientos o veredas donde uno pueda llevar algunos libros y artículos que ya no utilizo y pienso les puede servir a jóvenes de esos sitios
542	11/02 /2025	12/2/2025	Petición	IE ALVARO ECHEVERRY PEREA	Muy comedidamente estamos solicitando apoyo para que nuestros estudiantes realicen la práctica laboral en su entidad, quedamos pendientes a su respuesta.
453	11/02 /2025	13/02/2025	Petición	César Garzón	<p>Me dirijo a ustedes en representación de la Organización Día Mundial del Ciudadano, con el fin de solicitar amablemente el préstamo de un salón para realizar una reunión de veedurías de la salud.</p> <p>La reunión se llevará a cabo el día 19 de febrero a las 4:30 p.m. y se espera la asistencia de aproximadamente 40 personas. El objetivo de la reunión es discutir la atención que no se le presta a los pacientes y brindarles orientación sobre sus derechos y deberes.</p> <p>Agradeceríamos mucho si pudieran proporcionarnos un salón adecuado para nuestra reunión. Por favor, no duden en hacérmelo saber si necesitan alguna información adicional.</p>
454	12/02 /2025	25/2/2025	Sugerencia	ANONIMO	<p>A través de este mensaje, deseo manifestar mi preocupación por la ausencia del Servicio de Información Local en la biblioteca, un servicio que, según la Ley de Bibliotecas Públicas, es obligatorio y esencial para la comunidad. Este servicio permite a la ciudadanía acceder a información relevante sobre su entorno, facilitando el ejercicio de derechos, la toma de decisiones informadas y la participación en los asuntos locales.</p> <p>Para muchas personas, la biblioteca es el principal, y en algunos casos el único, espacio donde pueden encontrar información confiable sobre su comunidad, servicios públicos, oportunidades de formación y otros aspectos clave para su vida cotidiana. La falta de este servicio limita el acceso equitativo a la información y dificulta la construcción de una ciudadanía activa y consciente.</p> <p>Por ello, solicito respetuosamente que se adopten las medidas necesarias para garantizar la puesta en marcha de este servicio, asegurando que la biblioteca cumpla con su función de ser un centro de acceso libre y democrático a la información.</p> <p>Agradecería conocer si existen planes para su implementación y en qué plazos se espera que esté disponible.</p> <p>Atentamente, Un ciudadano comprometido con el acceso a la información</p>
455	13/02 /2025	13/2/2025	Queja	Francisca Orobio	<p>Cuando va estar el servicio de la sala con el contratista encargado de los talleres y las impresiones en Braille ya estamos a mitad del segundo mes de este año y estamos necesitando estos servicios y nos dicen que no hay servicio de estos temas en la sala ,quedó muy pendiente para obtener pronta respuesta ya que es muy importante para mí que estén estos temas ,necesito material en Braille</p>

456	14/02 /2025	6/3/2025	Petición	Sofía Zapata	soy una chica con discapacidad visual donde mi segundohogar es la sala hellen keller donde aprendo muchas cosas como el braille y computador y me beneficio de grandes cursos que hay para nosotros pero en especial por mi profe JUAN GABRIEL que es un gran maestro hace de nuestras clases algo especial, espero contar con el la biblioteca departamental
457	14/02 /2025	6/3/2025	Petición	Matilde Gisela Meneses	soy una madre de una joven con discapacidad visual, la llevo a la sala hellen keller desde hace mucho ya que he recibido en apoyo en su aprendizaje como niña con discapacidad, mas aun con su profesor Juan Gabriel que la ha acogido como a todos sus alumnos de una manera especial, donde ella se siente a gusto recibiendo sus clases, por favor ojala continúe el profesor Juan gabriel y no lo cambien jamas
458	15/02 /2025	6/3/2025	Solicitud de información	Alejandro Sánchez	Tengo un conjunto de primeras ediciones de biografías de Bolívar en buen estado y quisiera saber si podría donar las a la biblioteca.
459	17/02 /2025	6/3/2025	Petición	Katherine Echeverry Rojas	Buenas tardes mi peticion va orientada a preguntar que ha pasado con el tifologo de la biblioteca, las personas con discapacidad requieren de este servicio tan importante para su inclusion y para el desarrollo de sus actividades escolares, y demas.
460	18/02 /2025	6/3/2025	Petición	Diego Fernando González Ramírez	Solicito a través del siguiente correo Reglamento sobre el uso de la Sala Hemeroteca específicamente ya que me fue negado el acceso por parte de una señora llamada Dora cuando ingresé a la Biblioteca alrededor de la 12:11. Me acerqué al escritorio para solicitar formalmente uso de un archivo digital en el computador asignado para dicho propósito y la señora Dora me dijo que por órdenes de la señora Rosa, encargada de la sala y quien se encontraba en hora de almuerzo, le había dicho que ese computador no se podía utilizar porque contenía información importante y que por riesgo a que se perdiera no se podía utilizar dicho computador. En días pasados, y de la misma manera, cuando se encontraba la señora Rosa en la sala, la misma señora me dice que me puede prestar el computador de archivo digital pero que no puedo demorarme ya que hay archivos importantes por riesgo a que alguna persona inescrupulosa los borre. Así que solicito por favor exactamente reglamento del uso del computador del archivo digital en la Hemeroteca y exactamente las razones por las cuales se presta sólo y bajo condición expresa de la señora Rosa o de la señora encargada en horas del almuerzo, lo cual no me ha permitido en dos ocasiones hacer uso de los servicios de que dispone la Biblioteca.
461	19/02 /2025	6/3/2025	Reclamo	Carmen Patricica Quinto Perea	Muy buena noche. Por medio de la presente quiero manifestar que tengo una hija con discapacidad visual, la cual ha estado recibiendo capacitaciones en escritura y lectura en braille, lo mismo que el manejo de herramientas tecnológicas, pero su proceso se ha visto afectado por la falta del tífólogo que ha la fecha no se ha integrado a la Biblioteca y, me gustaría tener conocimiento de la fecha en que se pueda acceder a este servicio. Agradezco nos colaboren con relación al asunto. Muchas gracias.

462	20/02 /2025	3/3/2025	Felicitación	Lisa Maria Valencia	Excelente servicio
463	20/02 /2025	3/3/2025	Felicitación	Gustavo Gonzales	Solo tengo agradecimientos para con la biblioteca para este año 2025, fue un acierto haber ampliado el horario hasta las 7 pm para aquellas personas que laboran en jornadas continuas.
464	20/02 /2025	25/2/2025	Petición	Diego Fernando González Ramírez	<p>El día de ayer en horas de la tarde intenté hablar personalmente con La señora Diana por segunda vez y sólo fue posible de una manera bastante irregular como sucedió la primera vez que lo hice. La señora Diana mientras yo le exponía hechos concretos sobre algunas situaciones que se han presentado mientras yo hacía uso de los servicios de la Biblioteca, me interrumpe constantemente y luego la misma señora Diana aduce estar muy ocupada y de repente se va haciendo parecer mi solicitud de poca importancia con frases tales como: nosotros no podemos sacar a nadie y no piense que se le trata así a usted porque pone pqrs.</p> <p>En varias ocasiones varios funcionarios me han negado el servicio o me lo han prestado de manera irregular lo cual contradice el reglamento y en ningún momento yo he pedido que saquen a las personas que ingresan a la Biblioteca sino por el contrario que el personal que está a cargo de las salas y para prestar un mejor servicio, hagan uso de sus funciones para que en consonancia con los principios de la Biblioteca como espacio pedagógico se haga campaña para un mejor cuidado tanto de las herramientas a las cuales tenemos acceso público.</p> <p>Pero la señora Diana No parece interesada en escuchar mis argumentos y hasta tanto no obtenga una respuesta por parte de la Administración a mis peticiones, me abstendré de visitar la Biblioteca porque en varias ocasiones se me ha vulnerado el acceso a los servicios de que dispone el público o se me ha prestado de manera irregular y hasta este momento no he obtenido una respuesta clara.</p>
465	23/2/ 2025	24/2/2025	Queja	Eileen Johana Triana Muñoz	El día 22 de febrero a las 3:00pm ingresé con mi hijo a la biblioteca en el área de información y pertenencias Diana quien se encontraba con un chico y una señora me faltó al respeto en más de una ocasión. Tratándose mal, alzando su voz y también tapando sus oídos cuando le dije que la información no era clara. Presento mi queja formal, no puede ser posible que la cara de atención al público y el lugar que le encanta a mi hijo de 4 años se vea empañado por personas que no tienen buen trato con las personas que vamos. Pido por favor revisar este tema pues también cuando se encontraba afuera en las escaleras se burló de mí. Una falta de respeto que fue evidente a las personas que se encontraban en ese momento y trabajan junto a ella.
466	23/2/ 2025	06/03/2025	Queja	Samuel Naranjo Ríos	Servicios para las personas con discapacidad en la sala Helen Keller. Cordial saludo. La presente es para preguntar sobre la reanudación de los servicios relacionados a dicha sala, correspondientes a los talleres, cursos capacitaciones y prácticas de habilidades básicas para las personas con discapacidad. Como miembro de dicha población estoy sumamente preocupado debido a que dichos servicios son esenciales para el desarrollo de

					aptitudes tendientes a facilitar la cotidianidad de todos nosotros. Ojalá se resuelva pronto esta situación.
467	24/2/ 2025	3/3/2025	Sugerencia	Juan José Asprilla	Hacer compra del libro "pieles negras, máscaras blancas " de Frantz Fanón para la compra anual libros de la biblioteca, como también libros relacionados con teoría antirracista.
468	24/2/ 2025	3/3/2025	Sugerencia	Maria Alejandra Paz	Grey's Anatomy - Henry Gray Solicito el libro o la saga del libro
469	24/2/ 2025	3/3/2025	Petición	Blanca C. Salazar	Cordialmente solicito que se presente información de la distribución de las secciones por temas de la biblioteca, ojalá se presente en forma visible a la entrada de la biblioteca
					Me dirijo a ustedes para solicitar el préstamo del salón de la biblioteca para el día 26 de febrero, desde las 4:30 PM hasta las 6:00 PM.
					El evento se realizará bajo el auspicio del Comité de Salud de Cali y contará con la asistencia de aproximadamente 60 personas. En este encuentro, se abordará el tema de las tutelas y desacatos que no se cumplen en salud.
470	24/2/ 2025	25/02/2025	Petición	César Garzon	Es importante destacar que contaremos con el acompañamiento de la Superintendencia de Salud, lo que otorga un valor agregado a la discusión y análisis de los temas a tratar.
					Me dirijo a ustedes para expresar mis más sinceras disculpas por la cancelación del evento programado para hoy en la biblioteca. Lamentablemente, hemos enfrentado problemas logísticos y de salud de los coordinadores que han imposibilitado la realización del evento.
					Agradezco infinitamente el apoyo y la colaboración que nos han brindado en la organización de este evento. Su compromiso y dedicación han sido fundamentales para nosotros, y lamentamos profundamente no poder llevar a cabo el evento como estaba planeado.
					Agradecemos especialmente la disposición del salón y los recursos que nos fueron asignados. Su apoyo ha sido invaluable para nosotros.
471	26/2/ 2025	04/03/2025	Petición	César Garzon	Esperamos tener la oportunidad de trabajar con ustedes en el futuro y realizar un evento exitoso.
					Buenas tardes Mi nombre es Derly Núñez, estudiante de 5to semestre de la carrera de Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística (CIDBA) en la Universidad del Quindío. A través de la presente, me permito solicitar su colaboración para resolver una duda relacionada con la asignatura Publicaciones Periódicas. La pregunta es la siguiente
472	27/02/ /2025	03/03/2025	Solicitud de información	Derly Nuñez Corrales	5. Contacte a una hemeroteca o biblioteca universitaria mediante llamada, correo electrónico, videollamada, etc., e investigue cómo se lleva a cabo el control de las publicaciones seriadas y qué

					<p>herramientas de control utilizan (manual o automatizada) de una manera detallada.</p> <p>Cualquier información de lo antes mencionado la recibiré por este medio.</p>
473	27/02 /2025		Petición	Isbel Yulieth Ramirez	<p>Mi nombre es Isbel Yulieth Ramirez y soy estudiante de Último semestre del programa de Administración Pública en la Universidad del Valle. Me dirijo a ustedes con gran entusiasmo para expresar mi interés en realizar mis prácticas profesionales en la Biblioteca Departamental.</p> <p>Adjunto a este correo electrónico mi hoja de vida actualizada y la carta de presentación emitida por la Universidad.</p> <p>Estoy segura de que mi formación académica y mi compromiso me permitirán aportar valor y adquirir experiencia práctica valiosa en un entorno profesional de alta calidad.</p> <p>Agradezco de antemano su tiempo y consideración. Quedo a su disposición para cualquier información adicional que requiera.</p>
474	27/02 /2025	06/03/2025	Solicitud de información	Angi Sanchez	<p>Cordial saludo</p> <p>La presente es para preguntar sobre las actividades de la sala gellen keller y de la contratación de sus tifiologos que son muy importantes para la inclusión escolar</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado

Santiago de Cali, 10 de abril del 2025

Doctor:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de marzo de 2025.

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 MARZO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los buzones de sugerencias, los correos pprd@bibliovalle.gov.co, contacto@bibliovalle.gov.co y el formulario en línea habilitado en la página web www.bibliovalle.gov.co.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

bibliovalle.gov.co

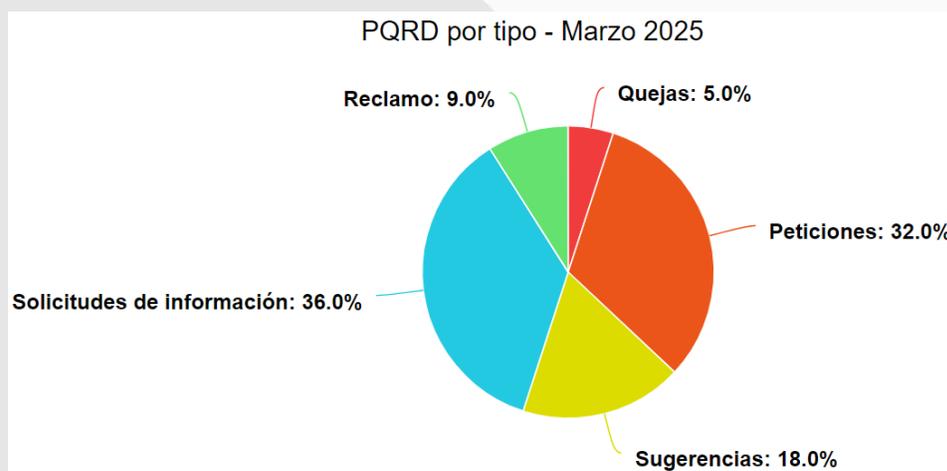
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



PQRSD MARZO 2025 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	3	1	7
Queja	1	0	0	1
Reclamo	1	1	0	2
Sugerencia	4	0	0	4
Solicitud y Solicitudes de información	4	2	2	8
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	13	6	3	22

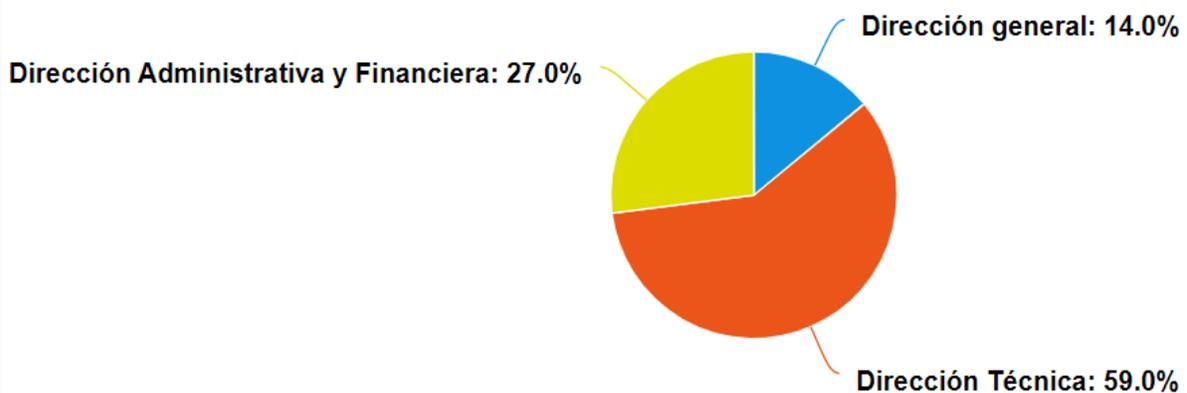
Durante el mes se presentaron siete (7) peticiones para un 32%, una (1) queja para un 5%, cuatro (4) sugerencias para un 18%, ocho (8) solicitudes de información para un 36% y dos (2) reclamos para un 9%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



PQRSD por Dirección

Del total de 22 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo trece (13) para un 59%, la dirección general tres (3) para un 14% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo seis (6) para un 27%.

PQRD por dirección - Marzo 2025



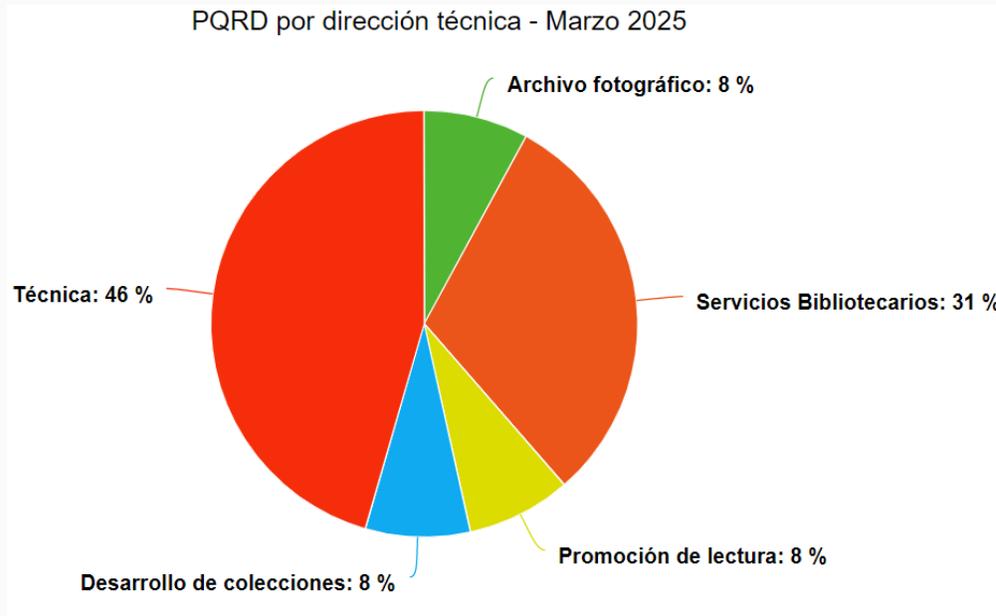
PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Marzo 2025

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

Archivo fotográfico	1	Servicios Bibliotecarios	4
Promoción de lectura	1	Desarrollo de colecciones	1
Técnica	6		

El proceso de dirección técnica tuvo 13 PQRSD: 3 peticiones, 4 solicitudes de información, 4 sugerencias, 1 reclamo y 1 queja.

Proceso por dirección técnica - Marzo 2025



PQRSD pendientes de responder

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
12/03/2025	Sugerencia	ANÓNIMO	El proceso de confirmación para la activación de la llave del saber es ineficiente, puesto que al confirmar datos del usuario debería tener la opción de confirmar inmediatamente los datos a través de la llamada en el mismo sitio y no esperar a que el sistema otorgue o asigne la llamada para confirmarle. Me paso que ya han hecho tres llamadas y solo entran como llamadas perdidas. Estando en el sitio y presentando este panorama el funcionario amablemente me informaba que no podía confirmar sin que el sistema le asignará la llamada. Es más eficiente el que el funcionario pueda verificar los datos del usuario presencial.
20/03/2025	Queja	Linda Lopez	El día de hoy estaba con mi hija de 5 años (quien ya lee) disfrutando de los servicios de la comiteca, en tranquilidad, sin ruido, ni generar desorden alguno. Mi hija estuvo leyendo varios ejemplares y en repetidas ocasiones me levanté a supervisar que hacia mi hija, en todo momento vi que mi hija estuvo leyendo, explorando diferentes espacios y libros. Después de un rato llegó la señora doña Herrera en un tono altisonante, con malas formas, a decirme que me ocupara de mi

			hija y que además le quitara los zapatos. Sus formas fueron groseras.
22/3/2025	Solicitud de información	Deissy Guerrero	Cordial saludo, me presento soy Deissy, licenciada en pedagogía infantil y me gustaría saber sobre sus procesos de contratación, además de ello, si todo sale bien y logro realizar el técnico de servicios digitales de biblioteca, deseo saber cómo una haría para preguntar o solicitar prácticas con ustedes, también poder conocer que cursos o talleres tienen ustedes, por favor, gracias
26/3/2025	Petición	Oscar Marino Marín	<p>En nombre de los jugadores de ajedrez, solicito al señor director de la Biblioteca con todo respeto disponer en la sala general unas cinco (5) mesas para dicho juego. Anteriormente habían siete (7) disponibles y actualmente solo hay dos (2). Es muy agradable este lugar para jugar ajedrez. Esperamos que con sus buenos oficios recuperemos de nuevo la acción ajedrecística de los caleños talentosos.</p> <p>Gracias por su atención</p>
31/3/2025	Petición	INSTITUCION EDUCATIVA LA BUITEREA	<p>La Institución Educativa La Buitrera es un establecimiento de carácter oficial rural, ubicado al lado Suroccidental de la ciudad de Cali, que ofrece a sus estudiantes una formación humanística, basada en principios de trabajo, paz y democracia como ejes dinamizadores de un proceso sociocultural. En la actualidad el corregimiento de La Buitrera cuenta con más de 54.000 habitantes, y estamos formando 1.700 estudiantes, distribuidos en cinco (5) sedes: José María García de Toledo, Nuestra Señora de las Lajas, Centro Docente Los Comuneros, Soledad Acosta de Samper y San Gabriel.</p> <p>Por medio de la presente, nos permitimos dirigirnos a ustedes respetuosamente para solicitar la visita del Bibliobús al corregimiento La Buitrera, con el propósito de brindar a nuestros estudiantes de transición y primaria la oportunidad de acceder a esta valiosa iniciativa de fomento e incentivo a la lectura. Nuestra institución recibimos a niños y niñas con un gran interés en explorar el mundo de la lectura y el aprendizaje. Consideramos que la presencia del Bibliobús sería una herramienta transformadora para promover hábitos de lectura en nuestros estudiantes y enriquecer su formación académica y personal.</p> <p>Agradecemos de antemano su colaboración y el apoyo que puedan brindarnos para hacer realidad esta visita. Quedamos atentos a su pronta respuesta y a cualquier trámite adicional necesario para concretar esta iniciativa</p>

--	--	--	--

PQRSD pendientes de febrero de 2025

En el mes de febrero no quedaron PQRD pendientes por responder.

PQRSD por temas

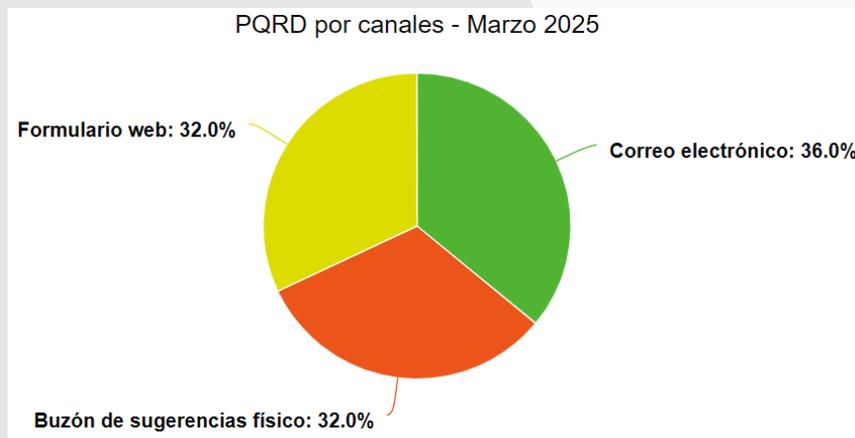
La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de marzo de 2025.

Temas	No. de PQRD
Vacantes	4
Bibliobús, Confirmación llave del saber, Consulta fotografías, Info Convocatorio territorial 9, Costo parqueaderos, Comiteca, Guia, Hemeroteca, Libro perdido, Libros informática, Máquinas dispensadoras, Mesas de ajedrez, Museo MIVO, Prácticas, Visita guiadas, Talleres virtuales, Solicitud estanterías y Prácticas	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	7
Correo electrónico	8
Formulario web	7



REPORTE DETALLADO PQRSD MARZO 2025

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

RAD.	Fecha respuesta	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
476	18/3/2025	Reclamo	Maria Teresa Aristizabal	Maria Teresa Aristizabal Mejia, que soy yo, doné un libro de poesía jurídica que se titula Amor bajo palabra aquí en la Biblioteca departamental. Antes de pandemia me tomé una foto con el libro ¡Oh! sorpresa quería buscarlos de nuevo y no aparece en el sistema. Eso me incomoda mucho, un libro que done no aparece, ni por nombre el libro, no con mi nombre.
477	4/3/2025	Petición	Juan Rodríguez	Hola buenos días, mi nombre es Juan Camilo Rodríguez Barco, soy Historiador y Archivista de la Universidad del Valle, amante de los libros. Hago envío de mi hoja de vida para ser tomada en cuenta en futuros procesos de selección. Me apasiona el mundo de los libros y la educación, me encantaría trabajar en la biblioteca. Muchas gracias.
478	4/3/2025	Solicitud de información	Carmen Elena	Cordial saludo. Adjunto carta de solicitud.
479	06/03/2025	Petición	Ángela María Muñoz Gutiérrez	Estimado Equipo, Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Valle del Cauca Reciban un cordial saludo. Manifiesto mi interés en participar en alguna de sus convocatorias laborales. Por ello, adjunto mi currículum vitae y mi hoja de vida. Agradezco de antemano por su tiempo en la revisión y consideración de mi perfil profesional. O bien, quedo atenta a que me indiquen con quién podría comunicarme para aplicar.

			<p>Es importante mencionar que cuento con tres años de experiencia en cargos relacionados con investigación, donde he explorado temas en comunicación, cambio social y sostenibilidad y dos años y medio de experiencia en un cargo académico y de Relaciones Públicas, desde la Coordinación de Prácticas y Pasantías de la Facultad de Comunicación Social, Humanidades y Artes de la UAO y experiencia en tutoría y monitoría académica a estudiantes.</p> <p>Así mismo, tengo interés particular en los géneros narrativos, motivo por el cual, en el año 2023 me formé en un taller sobre el género cuento, en convenio con la Red Cultural del Banco de la República y La Fundación Casa de la Lectura.</p> <p>A continuación relaciono las publicaciones realizadas hasta la fecha:</p> <p>Académicas:</p> <p>Capítulo de libro en co-autoría: “Mujer, comunicación y buenos vivires: visibilizando las reflexiones del trabajo de cuidados” compilado en el libro “La comunicación en la construcción del mundo social”. Programa Editorial UAO. https://www.jstor.org/stable/j.ctv1c7zgd5</p> <p>Foto relato “Fibras de mujer”. https://www.youtube.com/watch?v=1sHcwPJ0pa0&t=51s</p> <p>Foto relato “Caminando la palabra”.</p> <p>Producto audiovisual “¿Podemos hablar de Buenos Vivires en el contexto actual?”</p> <p>Ensayo fotográfico para la Revista Periferias (Brasil) “Hilvanando autonomías: discursos de los Buenos Vivires desde Pioyá, Cauca”. https://revistaperiferias.org/es/materia/desafiando-el-buen-vivir-o-como-se-llame-para-retomar-el-camino/</p> <p>Literarias:</p> <p>Relatos inconexos. https://itabooks.com/producto/relatos-inconexos-edicion-impresa/</p>
--	--	--	--

				<p>"Soliloquio disonante" fue publicado en: Revista Palabrerías , Revista Escafandra , Contrapeso Teatro , El buen cruel (capítulo 8 - formato podcast)</p> <p>"Del cielo al suelo" fue publicado en: Revista UNUS. Periferia Revista.</p> <p>Quedo atenta a su retroalimentación. De antemano muchas gracias.</p> <p>Atentamente, Ángela María Muñoz Gutiérrez Cel: 310 655 5723 Comunicadora Social y Periodista - UAO Magíster en Estudios Sociales y Políticos - ICESI.</p>
481	05/03/2025	Reclamo	Juan Sebastian Alvarez	<p>A la fecha informo que se me quedaron las papas rizadas en la máquina dispensadora número 19 rizadas de pollo en la nevera de noventa para que me devuelvan el dinero</p>
482	14/03/2025	Sugerencia	Juliana A. Barberena	<p>Las personas que atienden son amables pero no dan ningún tipo de guía del lugar al que hay que ir o como llegar. Sugerencia, considero muy importante la guía que puedan dar, pues di vueltas por todos los lugares, subi, baje y fueron usuarios quien me guiaron</p>
483	26/3/2025	Petición	Ginna Marcela M Gallego	<p>Estimado equipo de la Biblioteca Departamental,</p> <p>Mi nombre es Ginna Marcela Mondragón Gallego, estudiante de la Licenciatura en Artes en la Universidad Icesi. Actualmente, estoy interesada en realizar mis prácticas académicas en un espacio que me permita aportar desde el arte y la educación.</p> <p>Me gustaría conocer si en la biblioteca existen oportunidades en áreas como mediación cultural, promoción de la lectura, gestión de talleres o actividades artísticas dirigidas a la comunidad. Agradecería información sobre los requisitos y el proceso de postulación.</p> <p>Quedo atenta a su respuesta.</p>

				Saludos cordiales,
484	10/3/2025	Solicitud de información	Alexandra Zapata G	<p>Estimado equipo de la Biblioteca Departamental,</p> <p>Nos gustaría obtener información sobre las opciones disponibles para visitar la biblioteca con algunos estudiantes del colegio. Quisiéramos conocer detalles sobre horarios, tipos de recorridos, disponibilidad de visitas guiadas, requisitos para grupos y cualquier otra información relevante.</p> <p>Quedamos atentas a su respuesta. Muchas gracias por su atención.</p> <p>Att,</p> <p>Alexandra Zapata G</p> <p>Docente Colegio de la Sagrada Familia</p>
486	17/3/2025	Solicitud de información	Jeitmy Paola Macias Díaz	<p>Estimado asesor de la Biblioteca departamental Jorge Garcés Borrero</p> <p>Mi nombre es Jeitmy Paola Macias Díaz , y actualmente me encuentro realizando un estudio sobre la gestión y servicios de las hemerotecas. Me gustaría solicitar su apoyo con información sobre la hemeroteca de su biblioteca, en particular en los siguientes aspectos:</p> <p>¿Qué tipo de publicaciones seriadas conforman su colección?</p> <p>¿Cómo se seleccionan las publicaciones seriadas?</p> <p>¿Cuáles son las fuentes que utilizan para su selección?</p> <p>¿Cómo realizan la evaluación de sus publicaciones seriadas?</p> <p>¿Qué servicios ofrece la hemeroteca a sus usuarios?</p> <p>¿Qué bases de datos utilizan para la consulta de publicaciones seriadas?</p> <p>¿Forman parte de algún consorcio bibliotecario?</p> <p>Si es así, ¿cómo facilitar esto el acceso a las</p>

				<p>publicaciones? ¿Cómo han integrado las nuevas tecnologías en la gestión de la hemeroteca? ¿Qué impacto ha tenido la digitalización y las herramientas de búsqueda avanzadas en el acceso a las publicaciones seriadas? Agradecería mucho su colaboración, ya que esta información será de gran ayuda para mi investigación. Quedo atenta a su respuesta y agradezco de antemano su tiempo y disposición.</p> <p>Jeitmy Paola Macías Díaz Universidad del Quindío</p>
488	19/3/2025	Solicitud de información	Diana Valencia	<p>¡Hola! buenos días me llamo diana Valencia, vivo en la ciudad de Cali, tengo 30 años de edad soy técnica en artes plásticas, graduada del instituto popular de cultura. Quiera saber cómo postularme para trabajar en la biblioteca ya sea de auxiliar bibliotecario o auxiliar de biblioteca infantil.</p> <p>Muchas gracias por la información atte: Diana Valencia.</p>
489		Queja	Linda Lopez	<p>El día de hoy estaba con mi hija de 5 años (quien ya lee) disfrutando de los servicios de la comiteca, en tranquilidad, sin ruido, ni generar desorden alguno. Mi hija estuvo leyendo varios ejemplares y en repetidas ocasiones me levanté a supervisar que hacia mi hija, en todo momento vi que mi hija estuvo leyendo, explorando diferentes espacios y libros. Después de un rato llegó la señora doña Herrera en un tono altisonante, con malas formas, a decirme que me ocupara de mi hija y que además le quitara los zapatos. Sus formas fueron groseras.</p>
490	27/3/2025	Solicitud de información	Gemma Weiner	<p>Buenas días, Me llamo Gemma Weiner y soy productora de archivo. Estoy trabajando en una nueva serie documental para</p>

				<p>History Channel sobre los desastres en historia. Busco fotos o material de archivo de la explosión de 1956 en Cali, me gustaría saber si lo tienen en su colección?</p> <p>Espero su respuesta.</p> <p>Muchas gracias,</p>
493	26/3/2025	Petición	Elber Aramburo	<p>Soy usuario frecuente de la biblioteca y generalmente llego en moto. Siendo un espacio público me parece que el valor que cobran por el parqueadero es muy costoso. Generalmente los moto - usuarios no somos pudientes y la moto es un vehículo que resuelve en parte la comodidad, la rapidez y la economía. Ustedes no se han preguntado porqué no le cobran peaje a las motos? En el centro de Cali el parqueadero de una moto no es tan caro. Voy en las mañanas y salgo al medio día y cobran \$5.000. En la semana son \$25.000 y en el mes son \$100.000. Muy caro!</p>
494		Petición	Oscar Marino Marín	<p>En nombre de los jugadores de ajedrez, solicito al señor director de la Biblioteca con todo respeto disponer en la sala general unas cinco (5) mesas para dicho juego. Anteriormente habían siete (7) disponibles y actualmente solo hay dos (2). Es muy agradable este lugar para jugar ajedrez. Esperamos que con sus buenos oficios recuperemos de nuevo la acción ajedrecística de los caleños talentosos.</p> <p>Gracias por su atención</p>
495	27/3/2025	Sugerencia	Milton Montez	<p>Es bueno y los felicito por los eventos de poesía que organizan pero me gustaría que se fortaleciera un poco la creación de talleres virtuales porque soy de Buenaventura y sugiero talleres de métrica rítmica , que ayudaría a muchos poetas a pensar en la esencia del lenguaje con sus modismos y jergas de forma virtual para que llegue a más población del Valle.</p>

				Gracias por su tiempo y atención
476	18/3/2025	Reclamo	Maria Teresa Aristizabal	Maria Teresa Aristizabal Mejia, que soy yo, doné un libro de poesía jurídica que se titula Amor bajo palabra aquí en la Biblioteca departamental. Antes de pandemia me tomé una foto con el libro ¡Oh! sorpresa quería buscarlos de nuevo y no aparece en el sistema. Eso me incomoda mucho, un libro que done no aparece, ni por nombre el libro, no con mi nombre.
477	4/3/2025	Petición	Juan Rodríguez	Hola buenos días, mi nombre es Juan Camilo Rodríguez Barco, soy Historiador y Archivista de la Universidad del Valle, amante de los libros. Hago envío de mi hoja de vida para ser tomada en cuenta en futuros procesos de selección. Me apasiona el mundo de los libros y la educación, me encantaría trabajar en la biblioteca. Muchas gracias.
478	4/3/2025	Solicitud de información	Carmen Elena Chaves G.	Cordial saludo. Adjunto carta de la solicitud.
479	06/03/2025	Petición	Ángela María Muñoz Gutiérrez	Estimado Equipo, Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Valle del Cauca Reciban un cordial saludo. Manifiesto mi interés en participar en alguna de sus convocatorias laborales. Por ello, adjunto mi currículum vitae y mi hoja de vida. Agradezco de antemano por su tiempo en la revisión y consideración de mi perfil profesional. O bien, quedo atenta a que me indiquen con quién podría comunicarme para aplicar. Es importante mencionar que cuento con tres años de experiencia en cargos relacionados con investigación, donde he explorado temas en comunicación, cambio

			<p>social y sostenibilidad y dos años y medio de experiencia en un cargo académico y de Relaciones Públicas, desde la Coordinación de Prácticas y Pasantías de la Facultad de Comunicación Social, Humanidades y Artes de la UAO y experiencia en tutoría y monitoría académica a estudiantes.</p> <p>Así mismo, tengo interés particular en los géneros narrativos, motivo por el cual, en el año 2023 me formé en un taller sobre el género cuento, en convenio con la Red Cultural del Banco de la República y La Fundación Casa de la Lectura.</p> <p>A continuación relaciono las publicaciones realizadas hasta la fecha:</p> <p>Académicas: Capítulo de libro en co-autoría: “Mujer, comunicación y buenos vivires: visibilizando las reflexiones del trabajo de cuidados” compilado en el libro “La comunicación en la construcción del mundo social”. Programa Editorial UAO. https://www.jstor.org/stable/j.ctv1c7zgd5 Foto relato “Fibras de mujer”. https://www.youtube.com/watch?v=1sHcwPJOpao0&t=51s Foto relato “Caminando la palabra”. Producto audiovisual “¿Podemos hablar de Buenos Vivires en el contexto actual?” Ensayo fotográfico para la Revista Periferias (Brasil) “Hilvanando autonomías: discursos de los Buenos Vivires desde Ployá, Cauca”. https://revistaperiferias.org/es/materia/desafiando-el-buen-vivir-o-como-se-llame-para-retomar-el-camino/ Literarias: Relatos inconexos. https://itabooks.com/producto/relatos-inconexos-edicion-impresa/ "Soliloquio disonante" fue publicado en: Revista Palabrerías , Revista Escafandra , Contrapeso Teatro , El buen cruel (capítulo 8 - formato podcast)</p>
--	--	--	--

				<p>"Del cielo al suelo" fue publicado en: Revista UNUS. Periferia Revista.</p> <p>Quedo atenta a su retroalimentación. De antemano muchas gracias.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Ángela María Muñoz Gutiérrez Cel: 310 655 5723 Comunicadora Social y Periodista - UAO Magíster en Estudios Sociales y Políticos - ICESI.</p>
481	05/03/2025	Reclamo	Juan Sebastian Alvarez	<p>A la fecha informo que se me quedaron las papas rizadas en la máquina dispensadora número 19 rizadas de pollo en la nevera de noventa para que me devuelvan el dinero</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado

Santiago de Cali, 9 de mayo del 2025

Doctor:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de abril de 2025.

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 abril; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los buzones de sugerencias, los correos pqrd@bibliovalle.gov.co, contacto@bibliovalle.gov.co y el formulario en línea habilitado en la página web www.bibliovalle.gov.co.

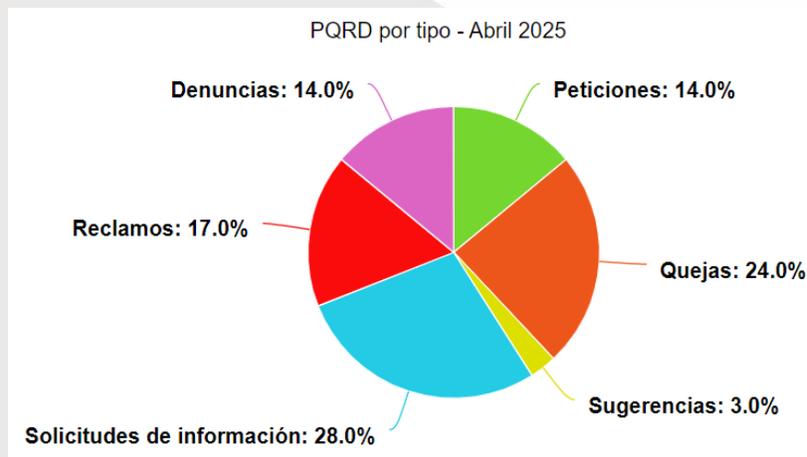
Cordialmente,

Francy Lorena Castaño
Profesional Especializado
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

PQRSD ABRIL 2025 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	1	2	4
Queja	0	0	7	7
Reclamo	1	1	3	5
Sugerencia	0	1	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	6	1	1	8
Denuncia	0	0	4	4
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	8	4	17	29

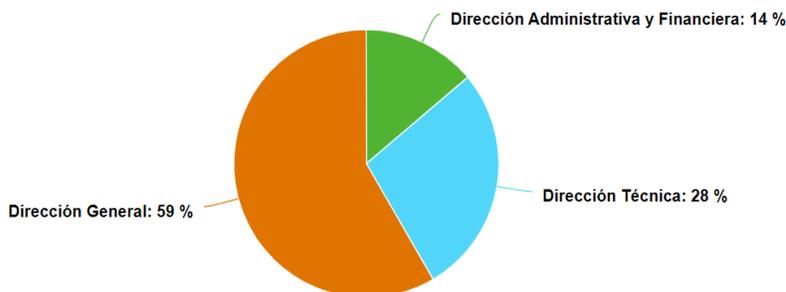
Durante el mes se presentaron cuatro (4) peticiones para un 14%, siete (7) quejas para un 24%, una (1) sugerencia para un 3%, ocho (8) solicitudes de información para un 28%, cinco (5) reclamos para un 17% y cuatro (4) denuncias para un 14%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



PQRSD por Dirección

Del total de 29 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo ocho (8) para un 28%, la Dirección General diecisiete (17) para un 59% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cuatro (4) para un 14%.

PQRD por dirección - Abril 2025



PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Abril 2025

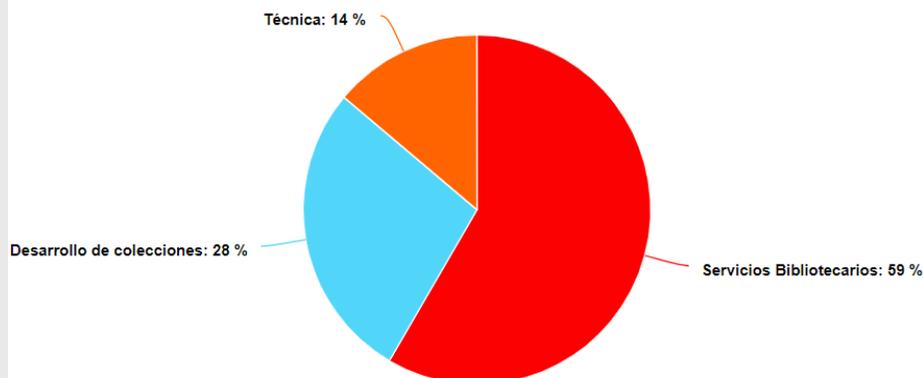
Las PQRSD según los procesos de la Dirección Técnica durante el mes de abril presentaron los siguientes registros:

Desarrollo de colecciones	2	Servicios Bibliotecarios	4
Técnica	2		

El proceso de dirección técnica tuvo 8 PQRSD: 1 petición, 6 solicitudes de información y 1 reclamo.

Proceso por dirección técnica - Abril 2025

PQRD por dirección técnica - Abril 2025



PQRSD pendientes de responder

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
11/4/2025	Solicitud de información	Simón Antonio de Jesús Nariño Guevara y Gaitán	<p>Mi nombre es, Simón Antonio de Jesús Nariño Guevara y Gaitán, y soy artesano, artista y arquitecto oriundo, residente y parte del municipio de CONSACA y SAN JUAN DE PASTO, identificado con C.c. No. 12.746.296 de San Juan de Pasto – Nariño Colombia.</p> <p>Estoy interesado en conocer los nombres de algunos escritores y escritoras de Buga, autores y autores de novelas, poemas y/o cuentos. gracias... Se expide la presente solicitud de acuerdo con la ley para los fines pertinentes.</p> <p>Simón Antonio de Jesús Nariño Guevara y Gaitán ARTESANO, ARTISTA Y ARQUITECTO MUNICIPIO DE CONSACA – NARIÑO CALLE 3 No. 7 – 38 Barrio Parque Central</p>
23/04/2025	Solicitud de información	Julien Schaar	<p>Muy buenos dias</p> <p>Me interesaría saber si la biblioteca cuenta ademas de libros en castellano, con libros en ingles y eventualmente en otros idiomas extranjeros tales como el aleman, el frances, el italiano y el portugues por ejemplo.</p> <p>Muy atentamente</p> <p>Julien Schaar</p>
24/04/2025	Solicitud de información	Hector Fabio Vidal Jaramillo	<p>Buenos días hay alguna manera de recibir información de las publicaciones de la gaceta en especial la de los nombramientos de los dignatarios de los cuerpos de bomberos del valle pertenezco a bomberos y quisiera información más precisa del 2024 al 2025 agradezco mucho cualquier dato</p>
25/04/2025	Solicitud de información	Valentina Encarnacion Loaiza	<p>Buenas noches, mi nombre es Valentina Encarnacion Loaiza, soy estudiante de licenciatura en Historia de la Universidad del Valle, estoy realizando un estudio sobre la cultura popular y la república liberal, específicamente sobre las bibliotecas aldeanas, quiero realizar el estudio en Cali relacionado con</p>

			Colombia. Dicho lo anterior, quiero consultar si cuentan con documentos, artículos o libros que estén relacionados con la creación de bibliotecas aldeanas en Cali, les agradecería mucho su respuesta. Quedo muy atenta.
29/04/2025	Queja	ANÓNIMO	Revisando la pagina , siento que a primera vista no tiene la información que como usuario yo necesito

PQRSD pendientes de marzo de 2025

En el mes de marzo no quedaron PQRD pendientes por responder.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de marzo de 2025.

Temas	No. de PQRD
Pólvora	13
Imagenes libros, voluntarios, canales de información, Info publicaciones redes, parqueadero, visita guiada, nombres escritores, inconformidad charla, donación, oficina correspondencia, libros idiomas varios, conexiones eléctricas, información nombramientos, Artículos sobre creación de bibliotecas , página web y vandalización biblioteca.	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 electrónico	10
Formulario web	17

PQRD por canales - Abril 2025



REPORTE DETALLADO PQRS D ABRIL 2025

En total se presentaron 29 PQRS D. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD.	Fecha respuesta	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
497	10/4/2025	Solicitud de información	Alejandro Sánchez López de Mesa	Agradezco su respuesta. Envío las imágenes de los libros. Entiendo las consideraciones que me expone y comprendo si llegan a no ser de interés para la biblioteca por cualquier razón. Igual la Biblioteca Departamental será siempre mi primera opción. Al no poder enviarlos como adjuntos, dejo copia de las img en esta carpeta: https://drive.google.com/drive/folders/1116DNMZTEV_5mKpWjtQeTYRE11GVwycO?usp=drive_link
498	13/4/2025	Petición	Nayiby Andrea Caicedo Cordoba	Cordial saludo La institución educativa Montebello, ubicada en el corregimiento que lleva este mismo nombre es una institución de carácter oficial adscrita a la secretaría de educación de la ciudad de Cali. En ella nos esforzamos por ofrecer a nuestros estudiantes una educación integral que abarca no sólo el currículo académico, sino que también busca ofrecer programas que fomenten su desarrollo personal y social incidiendo positivamente en su proyecto de vida.

				<p>En este contexto estamos gestando una gama de proyectos que ofreceremos como “centros de interés” que parten de los intereses de los estudiantes para ser desarrollados en las sedes de la institución educativa con el propósito de brindar a los estudiantes diferentes ofertas que sean de su agrado y que a su vez le permitan mejorar sus competencias socioemocionales, afectivas y comunicativas a nivel familiar y social.</p> <p>Para la definición de los centros de interés se ha realizado previamente una encuesta a diferentes integrantes de la comunidad educativa, en ella se logra identificar cuatro elementos esenciales que generan mayor interés para los niños, niñas y jóvenes los cuales son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actividad física: Diferentes disciplinas deportivas • Artes plásticas. • Lectura, escritura y Oralidad. • Protección y cuidado del medio ambiente <p>Sin embargo, para llevar a cabo con éxito esta iniciativa necesitamos el apoyo de voluntarios que puedan compartir sus conocimientos y habilidades con nuestros estudiantes, razón por la cual acudimos a ustedes con el fin de solicitar el apoyo con formadores o facilitadores que puedan acompañar estos proyectos con nuestros estudiantes.</p> <p>Si está dentro de sus posibilidades contribuir con esta noble causa, los invitamos a ponerse en contacto con la institución educativa a través del correo electrónico ie.montebello@cali.edu.co , d.mon.nayiby.caicedo@cali.edu.co o a los números telefónicos 3113785065 o al 3173825701.</p> <p>Agradecemos de antemano su disposición y esperamos contar con su valioso apoyo.</p>
499	25/04/2025	Reclamo	Juan Camilo Aranzazu Santacruz	<p>A quien corresponda,</p> <p>Mi nombre es Juan Camilo Aranzazú y me dirijo a ustedes para manifestar mi inconformidad con la falta de respuesta por parte de la Biblioteca Departamental del Valle. He intentado comunicarme durante más de 30 minutos a través de sus líneas telefónicas y mediante un</p>

				<p>mensaje directo en su página web, sin recibir ninguna respuesta.</p> <p>Me parece inaceptable que una institución de esta magnitud no garantice canales de atención efectivos para los usuarios. No solo es una falta de respeto hacia mi tiempo, sino que además deja en evidencia una deficiencia grave en su servicio de atención.</p> <p>Además de exigir una pronta respuesta a esta queja, solicito que en su página web se brinde información clara y accesible sobre los horarios de atención de los museos que existen dentro de la biblioteca. Es inaudito que los usuarios tengamos que pasar por este tipo de inconvenientes simplemente para obtener datos básicos que deberían estar disponibles en sus plataformas oficiales.</p> <p>Asimismo, requiero que me envíen por este mismo medio los horarios de atención actualizados de los museos dentro de la biblioteca, ya que, debido a la falta de respuesta en los otros canales, aún no he podido obtener esta información.</p> <p>Espero su pronta respuesta y, más importante aún, soluciones concretas a estos problemas de comunicación y acceso a la información.</p> <p>Atentamente, Juan Camilo Aranzazú</p>
500	25/4/2025	Reclamo	Fenney Ospina	<p>Sugiero y reclamo más información certera, concreta y facilite con respecto a las charlas publicadas por redes, pues a mi llegada "nadie" sabía sobre el tema y charla que se dictaría a través del señor Jhon, ante mi insistencia el señor de edad bonita me guió y me ubico, los demás nadie sabía nada y muchas personas se devolvieron, gracias</p>
501	10/4/2025	Reclamo	Daniel Díaz	<p>Buenas tardes, señores Biblioteca Departamental Quería hacer la queja sobre una molestia el día de ayer que visite la Biblioteca Departamental, era la primera</p>

				<p>vez, pero me molesto algo referente al pago de parqueadero, la situación que me hace escribir este correo y espero sea atendido o al menos tomado en cuenta, fue que ayer , en horas de la tarde ,visite las instalaciones de la Biblioteca , en mi motocicleta que deje en la zona de parqueadero.Como era la primera vez que visitaba , hice mi tramite para obtener la Llave del Saber , posteriormente , ingrese a la zona de biblioteca, estoy seguro que entre ese trámite no tardaría 20 minutos , en lo que buscaba el libro de mi interes , estuve otros 20 minutos , a lo mucho,y al momento de pagar me cobraron por una 1 hora extra de parqueadero , y aparte la devuelta me la regresaron incompleta.Estoy dispuesto a pagar siempre y cuando use el tiempo que es , no que me vengán con eso, en el momento de pago, hice mi pago y no hice reclamo porque estaba de afán y habia presente mucha gente.</p> <p>Espero puedan atender situaciones similares. Fecha del suceso: sábado 5 de abril</p>
502	30/4/2025	Queja	Alexandra Manrique	<p>Deben tener más precaución con la pólvora que se permite en sus eventos, es un acto totalmente irresponsable teniendo en cuenta que hay casas aledañas antiguas y se puede provocar un incendio, sin hablar del daño ocasionado a los animales y niños</p>
503	30/4/2025	Petición	Sonia Combariza	<p>Denuncia de la pólvora lanzada el 07 de abril del 2025 la cual pudo haber generado un incendio y causó graves daños a la naturaleza, es totalmente irresponsable estos actos en este sector</p>
504	30/4/2025	Queja	Jojan Nasayo	<p>Denuncio el acto de irresponsabilidad realizada el 07 de abril, manipular pólvora en un barrio antiguo es altamente peligroso y dañino para habitantes, niños y animales</p>
505	30/4/2025	Denuncia	Tatiana Manrique	<p>Buenas noches Biblioteca Departamental,</p> <p>Les escribo como vecina molesta por los daños causados a los animalitos de la zona los cuales acaban de ser víctimas por su pirotecnia sin contemplar los daños que podían ocasionar al sector ya que nuestros techos son antiguos , agradezco que llovió por qué parte de sus</p>

				residuos cayeron sobre mi tejado , también es de su conocimiento que en la zona hay palomas y canarios que son alimentados por los vecinos los cuales salieron a volar desorientados y algunos chocaron contra mis ventanas de atrás para su efecto uno de ellos ingreso y está lastimado , además del daño que le causaron a mis mascotas caninas las cuales para temporadas como diciembre debo medicarlas para prevenir convulsión o paro cardíaco . Espero que tomen conciencia de lo que acaban de causar y está denuncia la hare publica junto con otros vecinos que estamos muy disgustados por la situación presentada el día de hoy .
506	30/4/2025	Denuncia	Defensa animal cali	Como organización animalista nos aterra lo sucedido en la noche del 7 de abril con la quema de pólvora desde el interior de sus instalaciones, un lugar siempre destinado a la educación y cultura de nuestra ciudad, no les importó las aves que habitan alrededor, la cantidad de quejas que llegan a nuestros espacios por perros y gatos con traumas debido al sonido que ocasionaron esta noche, desconociendo el impacto tan negativo que tiene este actuar frente a la paz y descanso de los vecinos del sector y los animales que habitan al rededor de la Biblioteca Departamental, pedimos amablemente una explicación pública sobre estos hechos y que compromisos y correctivos se van a tomar a futuro para que este tipo de acciones no se vuelvan a repetir, adicionalmente pedimos sanciones severas para los autores de este hecho.
507	30/4/2025	Reclamo	DIEGO FERNANDO URIBE USMA	Solicito una explicación del motivo por el cual el día de hoy 7 de abril de 2025 han quemado pólvora, dejando a varios animales desorientados y ustedes sabiendo el daño que causa a la fauna del sector?
508	30/4/2025	Queja	Lorena Nuñez Bravo	Como es posible que financien la pólvora con todo lo que esto trae para los animales de compañía y además la contaminación auditiva, en que estaban pensando?
509	30/4/2025	Denuncia	ANÓNIMO	No a la pólvora, lastima a los animalitos e incomoda a los abuelos y niños en condiciones especiales. Ustedes son la representación de la cultura, el respeto y el derecho a la tranquilidad para todo ser vivo.

510	30/4/2025	Queja	Dayana Chantré	Quiero expresar un rotundo rechazo frente a lo sucedido el día de hoy 7 de abril con la quema de juegos artificiales polvora cualquier celebración no justifica afectar y atentar contra la vida de los animales, los cuales rodean las instalaciones de la biblioteca departamental. Triste es ver como afecta la fauna, como terminan lesionados y hasta causando la muerte por unos minutos de festejo, causa decepción que venga de parte de ustedes, un lugar donde se supone es un espacio tranquilo.
511	30/4/2025	Petición	Dayana Chantré	La quema de juegos artificiales atenta contra la vida de la fauna de nuestra ciudad, NO SE JUSTIFICA.
512	30/4/2025	Queja	Janery	Anoche la biblioteca departamental en la noche quemó cierta cantidad de pólvora, dañando aves, desorientandolas y lastimando los nervios de muchos perros y gatos. Pedimos explicación ya que la fauna está siendo afectada por esta irresponsabilidad. Gracias
513	30/4/2025	Denuncia	ANÓNIMO	Pólvora, afecta a los animales, no son una biblioteca? No se lleva el silencio? Que sucede con ustedes.
514	09/04/2025	Solicitud de información	Institución Rodrigo Lloreda Caicedo	Solicitud de visita a la Biblioteca Departamental de los estudiantes del grado 4 de la Institución Rodrigo Lloreda Caicedo, el 24 de abril
515	30/04/2025	Queja	Jorge Cabezas	¿Cuál fue el motivo de la quema de pólvora el pasado 7 de abril sobre las 8:00 PM en instalaciones de la Biblioteca?
516		Solicitud de información	Simón Antonio de Jesús Nariño Guevara y Gaitán	Mi nombre es, Simón Antonio de Jesús Nariño Guevara y Gaitán, y soy artesano, artista y arquitecto oriundo, residente y parte del municipio de CONSACA y SAN JUAN DE PASTO, identificado con C.c. No. 12.746.296 de San Juan de Pasto – Nariño Colombia. Estoy interesado en conocer los nombres de algunos escritores y escritoras de Buga, autores y autores de novelas, poemas y/o cuentos. gracias... Se expide la presente solicitud de acuerdo con la ley para los fines pertinentes.

				Simón Antonio de Jesús Nariño Guevara y Gaitán ARTESANO, ARTISTA Y ARQUITECTO MUNICIPIO DE CONSACA – NARIÑO CALLE 3 No. 7 – 38 Barrio Parque Central
				Buenos días, Me encanta asistir a los eventos de la Biblioteca Departamental junto con mi esposa, son muy entretenidos; así como a disfrutar un rato de lectura en la Comiecteca. Lo único que recientemente no me ha gustado, es el nuevo coordinador del observatorio, no debería estar usando discursos que involucren política o ideología comunista porque no todos somos seguidores de Petro y/o el comunismo, de verdad creo que no debería elogiar “su genialidad” en un espacio de divulgación científica y menos con niños. Adicional a eso, él insinúa que si uno no es seguidor de Petro el maravilloso, tenemos el cerebro atrofiado y otro tema que me parece preocupante, es que ese señor podría estar lavando el cerebro a los niños sobre ideas que no son y atrofiarles el cerebro.
517	21/4/2025	Reclamo	Luis Santiago Osorio Ortiz	Muchas gracias.
518	25/04/2025	Solicitud de información	Ines Ramírez	Muy buenos días, tengo unos libros de ingeniería mecánica y otros de lectura, ustedes los reciben?, y cómo hago para hacerlos llegar? Quedo atenta, mi nombre es Inelia Ramírez Restrepo celular 3174143524
519	25/04/2025	Solicitud de información	Gabriel Ruiz Arbelaez	Señores Biblioteca Departamental Cali Cordial saludo Para cumplir con las normas de entrega de libros publicados con ISBN, de manera atenta y comedida nos permitimos solicitarles informarnos si en sus dependencias hay una oficina para ENTREGA Y RADICACIÓN de correspondencia física (sobres, empaques etc) y cómo comunicarse con el personal que la atiende (localización, fijo, celular , e-mail

				<p>etc) Por su amable colaboración, les anticipamos nuestros agradecimientos. Atentamente, NTC ... Nos Topamos Con ... http://ntcblog.blogspot.com/ , ntcgra@gmail.com . Cali, Valle, Colombia .</p> <p>Gabriel Ruiz Arbeláez, María Isabel Casas R. Directores.</p> <p>Teléfono 602 893-6412 -- Celular: 316-831-6795</p>
520		Solicitud de información	Julien Schaar	<p>Muy buenos días</p> <p>Me interesaria saber si la biblioteca cuenta ademas de libros en castellano, con libros en ingles y eventualmente en otros idiomas extranjeros tales como el aleman, el frances, el italiano y el portugues por ejemplo.</p> <p>Muy atentamente</p> <p>Julien Schaar</p>
521	06/05/2025	Petición	ANÓNIMO	<p>En la sala biblioteca se debe colocar más conecciones para la carga de portátiles. Cómo en el pasillo ya que hay mesas desocupadas pero hay donde conectar. También el internet es malo, en la sala del cómic la señal del internet no funciona</p>
522		Solicitud de información	Hector Fabio Vidal Jaramillo	<p>Buenos días hay alguna manera de recibir información de las publicaciones de la gaceta en especial la de los nombramientos de los dignatarios de los cuerpos de bomberos del valle pertenezco a bomberos y quisiera información más precisa del 2024 al 2025 agradezco mucho cualquier dato</p>
523		Solicitud de información	Valentina Encarnacion Loaiza	<p>Buenas noches, mi nombre es Valentina Encarnacion Loaiza, soy estudiante de licenciatura en Historia de la Universidad del Valle, estoy realizando un estudio sobre la cultura popular y la república liberal, específicamente sobre las bibliotecas aldeanas, quiero realizar el estudio en Cali relacionado con Colombia.</p> <p>Dicho lo anterior, quiero consultar si cuentan con documentos, artículos o libros que estén relacionados</p>

				<p>con la creación de bibliotecas aldeanas en Cali, les agradecería mucho su respuesta.</p> <p>Quedo muy atenta.</p>
524		Queja	ANÓNIMO	<p>Revisando la pagina , siento que a primera vista no tiene la información que como usuario yo necesito</p>
525	06/05/2025	Sugerencia	Harlyn Valencia	<p>Es que está sucediendo que están vandalizando 3 cosas;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La fachada, se roban las losas. 2. La flores de la ave 3. El megalodón que se quieren llevar las barras que sostienen las aletas cortas, como chatarra. <p>Que los vigilantes den rondas y no permitan eso y hacer una campaña pedagógica en TV o en telepacífico.</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado



bibliovalle.gov.co

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

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



Santiago de Cali, 09 de junio del 2025

Doctor:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de mayo de 2025.

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 MAYO; relacionando el tipo, dependencia asignada, asunto, tiempos de recepción y notificación y temas.

Las PQRSD recibidas a través de los buzones de sugerencias, los correos pprd@bibliovalle.gov.co, contacto@bibliovalle.gov.co y el formulario en línea habilitado en la página web www.bibliovalle.gov.co.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño
Profesional Especializado
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

bibliovalle.gov.co

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



PQRSD MAYO 2025 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	1	0	2
Queja	1	0	0	1
Reclamo	1	0	1	2
Sugerencia	1	0	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	2	1	1	4
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	1
Derecho de petición	0	0	0	0
Propuesta	2	0	0	2
Duplicadas	1	0	0	1
TOTAL	9	2	3	14

Durante el mes se presentaron dos (2) peticiones para un 15%, una (1) queja para un 7%, dos (2) reclamos para un 8%, cuatro (4) solicitudes de información para un 31%, una (1) felicitación para un 8%, dos (2) propuestas para un 15%, una (1) sugerencia para un 8% y (1) duplicada para un 8%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



PQRSD por Dirección

Del total de 14 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo ocho (9) para un 64%, la dirección general tres (3) para un 22% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo dos (2) para un 14%.



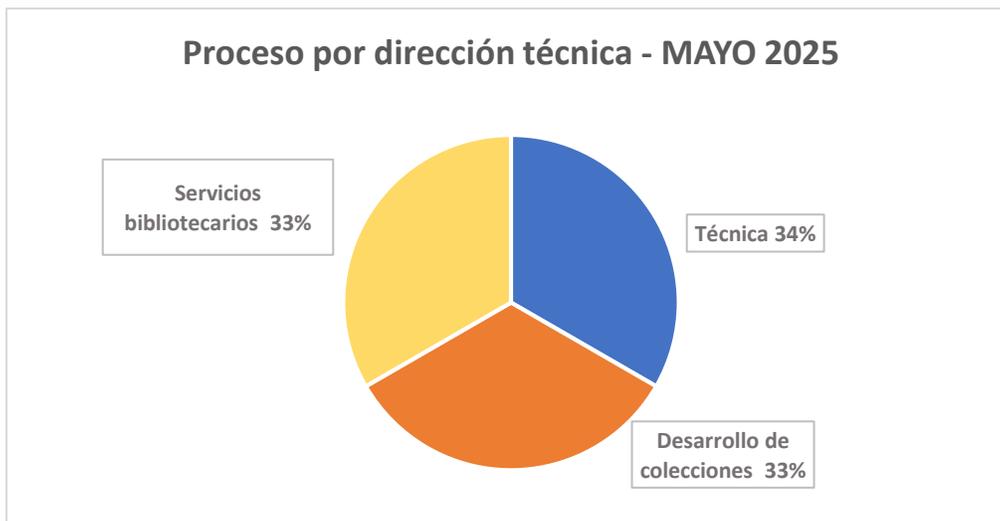
PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Mayo 2025

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

Técnica	3	Servicios Bibliotecarios	3
Desarrollo de colecciones	3		

El proceso de dirección técnica tuvo 9 PQRSD: 1 petición, 2 solicitudes de información, 2 propuestas, 1 sugerencia, 1 reclamo y 1 duplicada.

Proceso por dirección técnica - Mayo 2024



PQRSD pendientes de responder

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
28/05/2025	Propuesta	Jorge Enrique Robledo	Deseo comprar la colección de libros disponible enciclopedia de anatomía y atlas del cuerpo humano. 4 tomos. de igual manera ofrezco donar unos libros a tan prestigiosa biblioteca Jorge enrique calderón robledo cedula 7699126 correo joencaro@hotmail.com
28/05/2025			DUPLICADA
30/05/2025	Reclamo	Carolina Carvajal	Hace unos 2 meses aproximadamente ingresé a la Biblioteca para leer algún libro y poder también llevármelo a casa. Ese mismo día antes de entrar adquirí la llave del saber. Finalmente no pude llevar los libros porque tenía que diligenciar primero un formulario y adjuntar copia de mi cédula. Me fui entendiendo la situación sin lío. Ayer jueves 29 de mayo repito el por eso, está vez para sacar 4 libros sobre el tema que estoy investigando y resulta que 1. No me acordaba de haber traído el formulario diligenciado. Ok, pensé yo que podría hacerlo allí en recepción

			<p>pero no, porque hay que esperar 24 horas para que se procese. Es decir que debo dejar los libros, volver otro día y ahí si llevarlos. Es en serio? 2 días para poder iniciar el proceso de préstamo de libros? Y presencialmente? Me gustaría saber el % de personas que se quedan sin esta oportunidad en el primer día que visitan a la biblioteca. En serio ustedes creen que este proceso tannn DISPENDIOSO promueve la lectura. A duras penas las personas promedio van, ahora que toma la decisión de poder ir y le truncan, es decir, OBSTACULIZAN su deseo de leer. Es el colmo! Soy educadora de profesión y por vocación. Sé muy bien acerca de los procesos de lectura y escritura de los niños, jóvenes y adultos y su interés (re bajo) Qué tal si mejor consideran este arduo proceso de préstamo? Qué tanto deben hacer internamente para que eso simplemente fluya en el mismo momento en que se quiere adquirir?? Organicéense ustedes y no pongan al lector en esas. Qué vergüenza que un lugar tan importante y de tal magnitud esté en pañales... 2. Qué tal si de verdad le dan alguna funcionalidad a la llave del saber? Es el colmo que no me sirva para el préstamo de los libros. No. Tuve que pasar la cédula para ello... Qué tontada! Me dice el funcionario debe validar se con la cédula Entonces para qué la llave?? Acaso es de adorno? Qué desperdicio! 3. Hubo un libro en inglés que no me permitieron sacar. Seguramente clave para mí trabajo investigativo... Siendo así, se imaginan cuántas veces tendría yo que ir presencialmente para poder leerlo y hasta más? En conclusión, me fui realmente asombrada, decepcionada e irritada. Agradezco puedas ser escuchada</p>
30/05/2025	Sugerencia	Luis A Gutierrez	<p>Considero pertinente la agrupación del material de lectura bajo la colección para principiantes, deberían estar en un solo lado, juntos para su fácil búsqueda y lectura, esto más allá de la temática.</p> <p>El material se encuentra disperso y la signatura no corresponde con la ubicación en los estantes lo que dificulta la búsqueda, al estar juntos se daría una posibilidad de mejor lectura según los intereses del usuario.</p> <p>Por otro lado, solicitar la capacitación de los funcionarios que prestan servicio en la sala, que tengan una mejor disposición a la hora de atender y abiertos a posibles observaciones y sugerencias, que remita una mejor interlocución en beneficio común y un mejor servicio.</p>

PQRSD pendientes de abril de 2025

En el mes de abril no quedaron PQRD pendientes por responder.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de mayo de 2025.

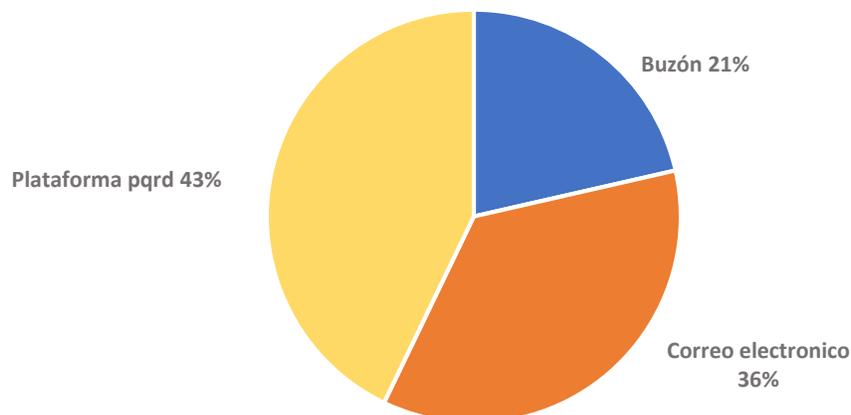
Temas	No. de PQRD
Certificado salarios	2
Agradecimiento, labor social, biblioteca Jamundí, cancelación evento, info préstamos, solicitud libro, gaceta, articulación, compra y donación, proceso préstamo y distribución material.	1

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	3
Correo electrónico	5
Formulario web	6

PQRSD por canales - Mayo 2025



REPORTE DETALLADO PQRSD MAYO 2025

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

RAD.	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
526	6/5/2025	Felicitación	Ana María Schonhobel	<p>Recibí por parte de Cristian Alvear la cartuchera con el parlante, micrófono, cargador y adaptador HDMI que había olvidado ayer 29 de abril en la sala 1 de la Biblioteca Departamental, durante la capacitación.</p> <p>Agradezco que hayan guardado y custodiado mis pertenencias.</p> <p>Muchas Gracias Atentamente, Ana María Schonhobel</p>
527	8/5/2025	Solicitud de información	Geraldin Rosero	<p>Buenas tardes, cordial saludo, les escribo para saber acerca de la labor social, y sobre los horarios en que se puede realizar, los días, y las actividades que se realizan durante este tiempo.</p> <p>Les agradecería que me enviaran la información, y quizá, si tienen requisitos para hacer dicha labor, cuáles serían esos requisitos que se deberían cumplir.</p> <p>Agradezco su atención y que pasen buena tarde.</p>
528	14/5/2025	Queja	Meggy Andrea Uribe L	<p>QUEJA</p> <p>12-05-25</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Espero que este mensaje le encuentre muy bien. En el presente, realizo una queja debido al trato recibido el día de hoy 12-05-25 por parte del autodenominado director de la Biblioteca Municipal de Jamundí. A continuación, indico lo sucedido:</p> <p>El día de hoy requería un lugar agradable de trabajo, en años anteriores he utilizado la Biblioteca como un lugar seguro y tranquilo para realizar mis labores. Ingrese a sus instalaciones, y salude a sus funcionarios/as. Al llegar a la recepción, salude y un señor comiendo mandarina, de manera descortés me indica: ¿usted qué</p>

				<p>viene a hacer? Acá uno no puede entrar como hizo usted, sin decir que viene a hacer. Les explique que llegaba a trabajar, a tomar una reunión virtual. Me dice: es que no pueden entrar, así como si nada, aquí deben decir qué vienen a hacer. Le explique nuevamente. Adicionalmente, su gestualidad demostraba su exaltación frente a mi respuesta ante la situación o la manera de “indicar” las necesidades de la Biblioteca. El señor informa que es el director y él necesita saber quién ingresa. Le explique que en años pasados este lugar he venido realizado actividades en este lugar y en ningún momento me habían informado de cambios en la manera del ingreso, y que siendo un espacio público se comprende como un espacio aperturado al público. El señor se muestra exaltado, me dice: señora, esto es público, pero debe decir qué viene a hacer, aquí vienen a hacer reuniones y uno no se entera sino cuando salen. Posteriormente se retira a atender una llamada, la recepcionista complementa que en el lugar deben registrarse porque se presentan robos, es un espacio muy amplio donde entra todo el mundo. Le dije, que yo comprendía pero que no era la manera de explicarlo. De hecho, le pregunte a la recepcionista sí podía utilizar el lugar, su respuesta fue afirmativa, ingrese y nunca me registraron o solicitaron abrir el bolso para verificar el ingreso de equipos o libros personales.</p> <p>Por todo lo anterior, solicito amablemente capacitar a su personal en atención a público para mantener el respeto y cordialidad con las personas usuarias, esclarecer la ruta para el ingreso a las instalaciones de la Biblioteca Municipal de Jamundí y el uso de espacios. Esto con la finalidad de mantener la calidad a los servicios de interés público.</p> <p>Agradezco *NO* dar mi información personal a la Biblioteca Municipal, esto previniendo situaciones adicionales, sin embargo, solicito una respuesta frente a esta QUEJA interpuesta.</p> <p>Quedo atenta,</p>
529	15/5/2022 5	Reclamo	Adriana Roa	<p>Lamento mucho que se cancelara un evento que ya estaba programado porque cuando lees un programa, ya crees que va a pasar el evento no se realizó por completo, faltó la música siento que la biblioteca puede difundir con más precisión para que no se vea afectado el artista y el público, gracias.</p>

				Invité tres familiares para entre 12:30 - 2:00 p.m. y me vi obligada a cancelarla
530	15/05/2025	Solicitud de información	ASIEVA	<p>Acudimos a Ustedes para que nos informen cual es la entidad a la que debemos dirigirnos para gestionar permiso de préstamo de la sala maestro. Esto con el fin concertar una programación de nuestro sindicato en diferentes fechas.</p> <p>Por otra parte, queremos nos informen sobre las tarifas de préstamo de espacios de la biblioteca para la realización de conferencias y talleres. Agradecemos la tención y gestión a la presente.</p> <p>Alejandro Usman Presidente ASIEVA</p>
531	26/05//2025	Petición	Karen Rodriguez Rodriguez	<p>Cordial saludo.</p> <p>Hace poco ví en Instagram un video que informaba sobre la posibilidad de pedir libros, sin embargo no encontré en la página de la biblioteca la manera de hacerlo, así que procedo hacer la solicitud por este medio.</p> <p>El libro que quiero solicitar se llama: Entre el cielo y la tierra, Viaje hacia el interior del aprendizaje de Mónica Cosachov.</p> <p>Editorial Biblos Buenos Aires, Argentina Año 2000 Idioma Español ISBN 9507862412 ISBN13 9789507862410</p> <p>Quedó atenta a que otra información se requiere para que sea aprobada mi solicitud o si debo dirigirme a otra persona y otro area.</p> <p>Gracias.</p> <p>-- Karen Rodríguez Rodríguez</p>

				Licenciada en Artes Visuales Universidad del Valle
532	20/05/20 25	Solicitud de información	Hector Fabio Vidal Jaramillo	Buenas tardes la solicitud que hice es verificar las publicaciones en la gaceta departamental de los cuerpos de bomberos del valle del cauca en especial el cuerpo de bomberos voluntarios de Santa Elena corregimiento del municipio del cerrito valle y es con el fin de constatar si han publicado los nuevos dignatarios que hacen parte del concejo ya que en el momento hay una denuncia en fiscalía por falsificación de documentos y firmas y aportar este dato para su respectiva investigacion judicial agradecería si se tiene la información de su parte desde el 2024 a la fecha del 20250
533	30/05/20 25	Propuesta	Vivian Borrero	Santiago de Cali, 20 de mayo de 2025 Señores(as): RED DE BIBLIOTECAS DEL VALLE Cali- Valle Asunto: Articulación Interinstitucional Cordial saludo, La presente tiene como finalidad manifestar el interés de Nuestro HOGAR INFANTIL SANTA LUISA- OPERADO POR ASOCIACIÓN DE PADRES DE HOGARES COMUNITARIOS DE BIENESTAR SECTOR ANTONIO NARIÑO 1, BAJO EL CONTRATO 344 DEL ICBF. En establecer una articulación interinstitucional con su institución, con el propósito de fortalecer las acciones encaminadas a la promoción, protección y restitución de los derechos de los niños, niñas y adolescentes en nuestro territorio. Como institución comprometida con el bienestar y la formación de la primera infancia, reconocemos la importancia del trabajo conjunto con actores claves del territorio que, como su entidad, cuentan con experiencia, conocimientos y recursos que pueden enriquecer nuestras acciones pedagógicas, sociales, de salud, nutrición y protección. Estamos convencidos de que la cooperación interinstitucional permite avanzar con mayor impacto hacia objetivos comunes, por lo cual extendemos esta solicitud de articulación, abiertos a dialogar sobre posibles rutas de trabajo,

				<p>actividades conjuntas, acompañamientos técnicos o formativos, y cualquier otra acción que contribuya al fortalecimiento de nuestras prácticas y a la garantía de derechos de los niños y niñas.</p> <p>Agradecemos de antemano su atención e interés, y quedamos atentos a su respuesta.</p>
534	4/6/2025	Solicitud de información	Jairo Romero Pineda	<p>DIRIGIDO A : oficina de Recursos Humanos BUENAS TARDES.</p> <p>SOLICITO TIEMPO DE SERVICIO Y PAZ Y SALVO DE KARDEX PARA TRAMITAR CESANTIAS DEFINITIVAS GRACIAS</p> <p>Jairo Romero</p>
535	4/6/2025	Petición	Jairo Romero Pineda	<p>DIRIGIDO A RECURSOS HUMANOS</p> <p>Buenas tardes. Solicito Certificado de salarios de los dos últimos años para tramitar cesantias definitivas.</p>
536		Propuesta	Jorge Enrique Robledo	<p>deseo comprar la coleccion de libros disponible enciclopedia de anatomia y atlas del cuerpo humano. 4 tomos.</p> <p>de igual manera ofrezco donar unos libros a tan prestigiosa biblioteca</p> <p>jorge enrique calderon robledo cedula 7699126 correo joencaro@hotmail.com</p>
537		DUPLICADA	DUPLICADA	DUPLICADA
538		Reclamo	Carolina Carvajal	<p>Hace unos 2 meses aproximadamente ingresé a la Biblioteca para leer algún libro y poder también llevármelo a casa. Ese mismo día antes de entrar adquirí la llave del saber. Finalmente no pude llevar los libros porque tenía que diligenciar primero un formulario y adjuntar copia de mi cédula. Me fui entendiendo la situación sin lío. Ayer jueves 29 de mayo repito el por eso, está vez para sacar 4 libros sobre el tema que estoy investigando y resulta que 1. No me acordaba de haber traído el formulario diligenciado. Ok, pensé yo que podría hacerlo allí en recepción pero no, porque hay que esperar 24 horas para que se procese. Es decir que debo dejar los libros, volver otro día y ahí si llevarlos. Es en serio? 2 días para poder iniciar el proceso de préstamo de libros? Y presencialmente? Me gustaría saber el % de personas que se quedan sin esta oportunidad en el primer día que visitan a la biblioteca. En serio ustedes creen que este proceso tann DISPENDIOSO promueve la lectura. A duras penas las</p>

				<p>personas promedio van, ahora que toma la decisión de poder ir y le truncan, es decir, OBSTACULIZAN su deseo de leer. Es el colmo! Soy educadora de profesión y por vocación. Sé muy bien acerca de los procesos de lectura y escritura de los niños, jóvenes y adultos y su interés (re bajo) Qué tal si mejor consideran este arduo proceso de préstamo? Qué tanto deben hacer internamente para que eso simplemente fluya en el mismo momento en que se quiere adquirir??</p> <p>Organicéense ustedes y no pongan al lector en esas. Qué vergüenza que un lugar tan importante y de tal magnitud esté en pañales... 2. Qué tal si de verdad le dan alguna funcionalidad a la llave del saber? Es el colmo que no me sirva para el préstamo de los libros. No. Tuve que pasar la cédula para ello... Qué tontada! Me dice el funcionario debe validar se con la cédula Entonces para qué la llave?? Acaso es de adorno? Qué desperdicio! 3. Hubo un libro en inglés que no me permitieron sacar. Seguramente clave para mí trabajo investigativo... Siendo así, se imaginan cuántas veces tendría yo que ir presencialmente para poder leerlo y hasta más? En conclusión, me fui realmente asombrada, decepcionada e irritada. Agradezco puedas ser escuchada</p>
539		Sugerencia	Luis A Gutierrez	<p>Considero pertinente la agrupación del material de lectura bajo la colección para principiantes, deberían estar en un solo lado, juntos para su fácil búsqueda y lectura, esto más allá de la temática.</p> <p>El material se encuentra disperso y la signatura no corresponde con la ubicación en los estantes lo que dificulta la búsqueda, al estar juntos se daría una posibilidad de mejor lectura según los intereses del usuario.</p> <p>Por otro lado, solicitar la capacitación de los funcionarios que prestan servicio en la sala, que tengan una mejor disposición a la hora de atender y abiertos a posibles observaciones y sugerencias, que remita una mejor interlocución en beneficio común y un mejor servicio.</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado



bibliovalle.gov.co

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

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



Santiago de Cali, 14 de julio del 2025

Doctor:

FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de junio de 2025.

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 buzones de sugerencias, los correos pprd@bibliovalle.gov.co, contacto@bibliovalle.gov.co y el formulario en línea habilitado en la página web www.bibliovalle.gov.co.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

bibliovalle.gov.co

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



Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



PQRSD JUNIO 2025 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	0	0	1
Queja	1	2	0	3
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	5	3	0	8
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Propuesta	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
TOTAL	7	5	0	12

Durante el mes se presentaron tres (3) quejas para un 25%, una (1) petición para un 8% y ocho (8) solicitudes de información para un 67%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



PQRSD por Dirección

Del total de 12 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo siete (7) para un 64%, y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cinco (5) para un 42%.



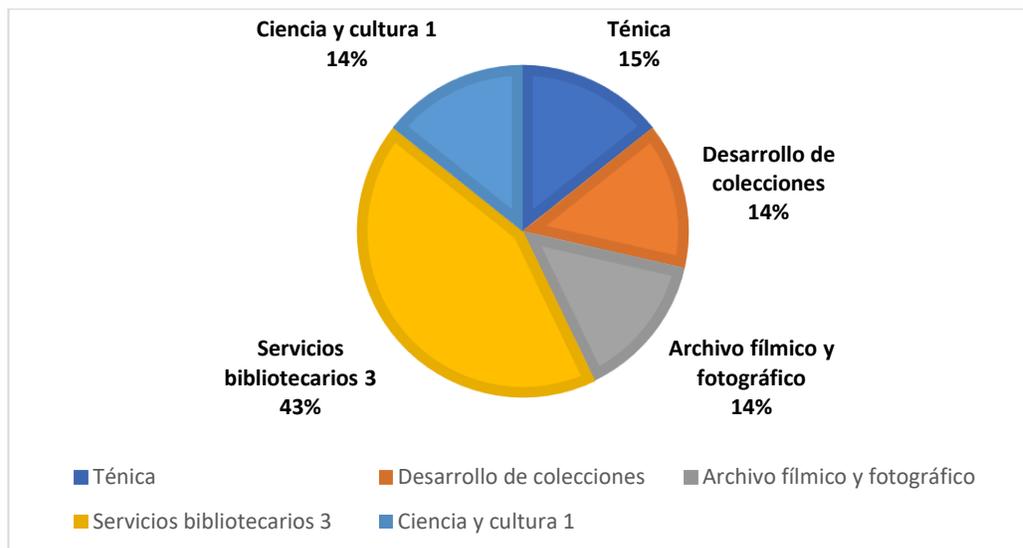
PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Junio 2025

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

Técnica	1	Servicios Bibliotecarios	3
Desarrollo de colecciones	1	Ciencia y cultura	1
Archivo fílmico y fotográfico	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 7 PQRSD: 1 petición, 5 solicitudes de información y 1 queja

Proceso por dirección técnica – Junio 2025



PQRSD pendientes de responder

Al cierre del mes de junio, no se registraron PQRSD sin atender.

PQRSD pendientes de MAYO de 2025

En el mes de mayo no quedaron PQRD pendientes por responder.

PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de junio de 2025.

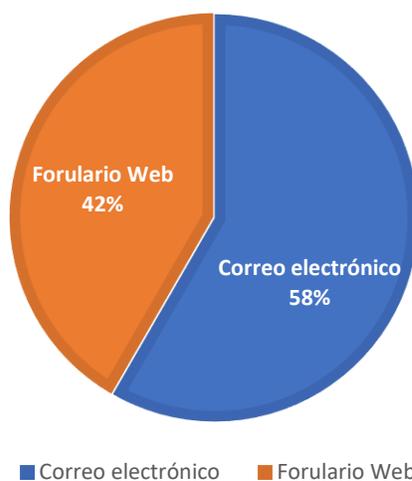
Temas	No. de PQRD
Vacante, personal de seguridad y consulta libro.	2
Solicitud videos, grabación, contacto escritora, llave del saber, planos biblioteca, exposiciones.	1

PQRSD por canales

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

Correo electrónico	7
Formulario web	5

PQRSD por canales - JUNIO 2025



REPORTE DETALLADO PQRSD JUNIO 2025

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

RAD.	FECHA DE RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
540	4/6/2025	Petición	Diana Lopera	<p>Apreciada DIANA LOPERA</p> <p>El archivo fotográfico patrimonial del valle del Cauca, cuenta en sus acervos con algunas fotografías donde aparecen personas de la Cruz Roja en varios municipios del Valle del Cauca, para acceder a dichos recursos sólo es necesario ingresar a la página web: https://audiovisuales.icesi.edu.co/communities/332c613c-d8ca-4a55-af05-65d311575b61.</p>

				<p>Para buscar se ubica en la lupa que aparece en la parte superior derecha de la pantalla y busca las palabras acordes a sus búsqueda, ejemplo: Cruz Roja. Luego se despliega un listado de resultados, ingresa a cada uno y en la imagen que aparece en la parte inferior la presiona para que aparezca en tamaño grande. Si gusta puede darle guardar imagen como, y las puede utilizar siempre teniendo en cuenta los derechos de autor de la imagen. Si de pronto considera que las necesita en formato más grande, nos envía el formato adjunto con el código de cada imagen que desea al correo jmarulanda@bibliovalle.gov.co o alflo@bibliovalle.gov.co</p> <p>Muchas gracias por sus solicitudes a la institución</p> <p>Atentamente</p> <p>John Jairo Marulanda Patiño Técnico Operativo Gestión Patrimonial</p>
541	17/06/2025	Solicitud de información	Sara Vargas	<p>Cordial saludo Agradecemos su consulta sobre el libro "Hijos de la droga / Christian F." Lamentablemente, le informamos que actualmente no tenemos este título disponible en nuestra biblioteca, dado que el título fue descartado por deterioro físico. Es importante mencionar que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero no realiza la venta de libros, sin embargo, puede adquirirlo en cualquiera de las librerías de la ciudad. Agradecemos su interés y tomaremos en cuenta su sugerencia para el próximo proceso de adquisición, ya que siempre estamos abiertos a recomendaciones que contribuyan al fortalecimiento de nuestra colección.</p>
542	4/6/2025	Solicitud de información	Claudia Lorena Cabezas Angulo	<p>Santiago de Cali, junio 04 de 2025</p> <p>Señora Claudia Lorena Cabezas Angulo</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Dando alcance a su radicado Nro. 542 de fecha 03 de junio de 2025. Agradecemos sinceramente su interés en formar parte de nuestra institución y por habernos enviado su Hoja de Vida a través del aplicativo de la entidad.</p> <p>Es importante informarle que el proceso de oferta de vacantes para servidores públicos debe realizarse exclusivamente a través de la plataforma SIMO, la cual es administrada por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). Puede acceder al sitio web de SIMO en el siguiente enlace: https://simo.cnsc.gov.co/ para obtener información actualizada sobre las convocatorias laborales.</p> <p>Actualmente, se encuentra vigente la asignación de vacantes por</p>

				<p>uso de listas de la Convocatoria Territorial 8 de 2022. En este sentido, le sugerimos realizar el seguimiento a la publicación de la apertura de un futuro concurso de mérito en la modalidad abierta, a través de la página oficial de la CNSC, donde podrá consultar todas las actualizaciones pertinentes: https://www.cnsc.gov.co/.</p> <p>Le agradecemos nuevamente por su interés y quedamos a su disposición para cualquier duda o consulta adicional.</p>
543	4/6/2025	Solicitud de información	Claudia Lorena Cabezas Angulo	<p>Santiago de Cali, junio 04 de 2025</p> <p>Señora Claudia Lorena Cabezas Angulo</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Dando alcance a su radicado Nro. 543 de fecha 03 de junio de 2025. Agradecemos sinceramente su interés en formar parte de nuestra institución y por habernos enviado su Hoja de Vida a través del aplicativo de la entidad.</p> <p>Es importante informarle que el proceso de oferta de vacantes para servidores públicos debe realizarse exclusivamente a través de la plataforma SIMO, la cual es administrada por la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC). Puede acceder al sitio web de SIMO en el siguiente enlace: https://simo.cnsc.gov.co/ para obtener información actualizada sobre las convocatorias laborales.</p> <p>Actualmente, se encuentra vigente la asignación de vacantes por uso de listas de la Convocatoria Territorial 8 de 2022. En este sentido, le sugerimos realizar el seguimiento a la publicación de la apertura de un futuro concurso de mérito en la modalidad abierta, a través de la página oficial de la CNSC, donde podrá consultar todas las actualizaciones pertinentes: https://www.cnsc.gov.co/.</p> <p>Le agradecemos nuevamente por su interés y quedamos a su disposición para cualquier duda o consulta adicional.</p>
544	26/06/2025	Solicitud de información	Norma Muñoz Ovalle	<p>130.22-045-2025</p> <p>Santiago de Cali, 26 de junio de 2025</p> <p>Señora</p> <p>Norma Muñoz Ovalle Las Palmas de Gran Canaria España</p> <p>Asunto: Respuesta radicado 544</p> <p>En atención a su amable solicitud con radicado número 544, nos permitimos informarle que, tras una revisión en nuestro sistema de búsqueda bibliográfica, hemos identificado un registro que podría corresponder a la grabación de Evocaciones para guitarra del maestro Luis Carlos Figueroa, en la interpretación que usted menciona:</p> <p>Nombre del material: Guitarra clásica en la Radio Nacional de</p>

				<p>Colombia 1968 - 1978 / Radio Nacional de Colombia Signatura topográfica: CD 787.87 R129g Ubicación: Sala Multimedial</p> <p>Es importante informarle que este material hace parte de una colección cerrada en estado de salvaguarda y actualmente se encuentra almacenado en una bodega, debido a condiciones de infraestructura. Por este motivo, no está disponible para consulta directa ni préstamo externo, y no cuenta con personal asignado permanentemente para su consulta o búsqueda inmediata.</p> <p>Adicionalmente, se ha identificado la existencia de copias del mismo material en las siguientes bibliotecas públicas:</p> <ul style="list-style-type: none"> • • Biblioteca Pública Escolar Teresa Arias de Cobo - Calima Darién Sala Multimedial Signatura: CD 787.87 M665g Estado: Préstamo en sala. • • Biblioteca Pública Municipal José María Obando - Obando Sala Multimedial Signatura: CD 787.87 M665g Estado: Préstamo en sala. <p>Dado el valor histórico y personal de su solicitud, le informamos que se asignó personal para realizar la búsqueda del material dentro de nuestra colección en salvaguarda. Sin embargo, este proceso puede requerir un tiempo adicional.</p> <p>En cumplimiento del Artículo 14, parágrafo de la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición", y debido a que excepcionalmente no es posible resolver su solicitud en el término habitual, nos permitimos informarle de esta circunstancia, así como de los motivos de la demora. En este caso, el acceso restringido al material y la falta de personal asignado de manera permanente justifican el tiempo adicional necesario.</p> <p>De acuerdo con lo establecido por la ley, el nuevo plazo razonable para entregarle una respuesta definitiva no excederá el doble del término inicialmente previsto. Le mantendremos informada del avance en la localización de la grabación y nos comunicaremos con usted tan pronto tengamos un resultado concreto sobre su hallazgo o no.</p> <p>Agradecemos su comprensión y quedamos atentos a cualquier información adicional que desee proporcionarnos.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>María Alejandra Saénz Gómez Directora Técnica Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Proyectó: Sandra Patricia Ortiz Muñoz – Auxiliar Administrativo</p>
545	03/07/2025	Solicitud de información	Marcela Mariño	<p>30.22-049-2025 Santiago de Cali, 03 de julio de 2025</p> <p>Señora: Marcela Mariño Asunto: Respuesta PQR 545 Cordial saludo: En atención a su comunicación recibida el día 11 de junio de 2025, mediante la cual solicita información de contacto de la señora Ana</p>

				<p>Cristina Duque Mosquera, nos permitimos informarle lo siguiente: De acuerdo con la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales vigente en Colombia, las entidades públicas y privadas que manejan información personal están obligadas a garantizar la confidencialidad, seguridad y adecuada circulación de los datos de los titulares. Esta ley prohíbe expresamente divulgar o compartir datos personales sin la autorización previa, expresa e informada del titular de dicha información.</p> <p>Con respecto a la obra La plenitud del amor está en tus manos, escrita por Ana Cristina Duque Mosquera en el año 2002, se encuentra exhibida en la Sala Valle de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Tras revisar nuestros registros, hemos podido verificar que la misma autora figura también como editora de la publicación, lo cual indica que la obra fue autopublicada. Sin embargo, lamentamos informarle que no contamos con información de contacto adicional sobre la autora en nuestros archivos, y por tanto no nos es posible facilitarle ningún dato personal al respecto. Agradecemos su comprensión frente a las limitaciones legales y administrativas que rigen el manejo de este tipo de solicitudes.</p> <p>Cordialmente, María Alejandra Saéñz Gómez Directora Técnica Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero Santiago de Cali, 08 de julio de 2025</p>
546	08/07/2025	Solicitud de información	Leidy Laura Zuluaga Gaviria	<p>Señora Leidy Laura Zuluaga Gaviria Asunto: Respuesta a PQR No. 546</p> <p>Reciba un cordial saludo. En relación con su solicitud referente al libro "Cali eterno: la ciudad de ayer y de hoy" del autor Álvaro Calero Tejada, le informamos que, tal como se indica en nuestro catálogo en línea, el ejemplar con código de barras 036912 y perteneciente a la Colección Sala Valle del Cauca, fue retirado de la colección en noviembre de 2023 debido a su mal estado de conservación. No obstante, le informamos que el proceso de adquisición de nuevo material bibliográfico está activo y en curso. Como parte de este proceso, ponemos a disposición de nuestros usuarios un formulario de sugerencias a través de la página web, mediante el cual pueden registrar títulos de su interés. Estas sugerencias son evaluadas por el Comité de Desarrollo de Colecciones para su posible inclusión en futuras compras.</p> <p>Además, le ofrecemos la alternativa de consulta digital a través de nuestra Biblioteca Digital.</p> <p>Para acceder, por favor siga los siguientes pasos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ingrese al siguiente enlace: https://consultas.bibliovalle.gov.co/cgi-bin/koha/opac-user.pl 2. Haga clic en "Crear una cuenta". 3. Complete el formulario con sus datos. 4. Confirme su registro a través del enlace enviado al correo electrónico que proporcionó. 5. Recibirá un número de carné con el cual podrá ingresar al catálogo disponible. <p>Agradecemos su interés en nuestra colección. Su solicitud será tenida en cuenta como insumo para las futuras adquisiciones</p>

				<p>bibliográficas. Quedamos atentos a cualquier otra inquietud o solicitud adicional.</p>
547	25/06/2025	Queja	<p>Diego Fernando González Ramírez</p>	<p>130.22-044-2025 Santiago de Cali, 25 de junio de 2025 Señor: Diego Fernando González Ramírez ferdinandram87@gmail.com La Leonera - Cali Asunto: Respuesta PQR – Radicado 547. Cordial saludo, Agradecemos el tiempo que se ha tomado para compartir su experiencia en nuestra biblioteca y lamentamos sinceramente los inconvenientes que ha tenido tanto con el servicio de préstamo externo como con el uso de la sala multimedia. Valoramos sus comentarios, ya que nos permiten mejorar y avanzar hacia un servicio más accesible y eficiente para todos los usuarios. Entendemos su inconformidad y le ofrecemos disculpas por los inconvenientes generados. Le informamos que actualmente nuestra institución se rige por el Reglamento para el Uso de los Servicios de la Biblioteca Pública Departamental Jorge Garcés Borrero, establecido mediante la Resolución No. 231.23.01.042 del 31 de enero de 2018. Según este reglamento, en el Capítulo V, Numeral 1, se especifica que: "El servicio de préstamo externo sólo está disponible para los usuarios que tengan el carné de préstamo externo o el documento que haga sus veces, acompañado del documento de identificación. Los usuarios deben solicitar previamente la autorización para el uso del servicio, diligenciando el formulario de "Solicitud de Servicio de Préstamo Externo". Esto significa que, además de estar inscrito en el sistema de la Llave del Saber, para realizar un préstamo externo en nuestra biblioteca es indispensable:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Presentar su documento de identidad. • Estar registrado en nuestra base de datos interna (KOHA) para préstamo externo. • Tener vigente el carné o autorización correspondiente (el registro debe renovarse anualmente). <p>Estas medidas tienen como objetivo garantizar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Trazabilidad y responsabilidad sobre los materiales prestados • Conservación y protección del patrimonio bibliográfico • Control de inventario y gestión eficiente de la colección • Preservación del patrimonio cultural, ya que la biblioteca ostenta el estatus de Biblioteca Patrimonial, lo que nos exige cuidar con especial responsabilidad nuestro acervo, que incluye materiales únicos y de alto valor histórico para el Valle del Cauca y Colombia. Comprendemos que estas condiciones pueden representar un obstáculo, especialmente para quienes se desplazan desde zonas rurales. No obstante, son necesarias para garantizar la preservación y correcto uso del material bibliográfico. Sin embargo, le informamos con agrado que, gracias a observaciones como la suya, actualmente estamos revisando este reglamento con el objetivo de facilitar el acceso a nuestros servicios y ampliar su cobertura. Su retroalimentación es valiosa y será tenida en cuenta en este proceso. <p>Con respecto al uso de la sala multimedia, le informamos que este espacio funciona bajo la figura de Punto Vive Digital, mediante un convenio de uso con la Alcaldía de Santiago de Cali. Por esta razón, la gestión y programación de actividades en esta sala no está</p>

				<p>directamente a cargo de la Biblioteca Departamental. La Alcaldía utiliza este espacio principalmente para talleres y eventos dirigidos al público general, por lo que en ocasiones puede encontrarse reservado. Si desea consultar su disponibilidad o realizar una solicitud específica de uso, le recomendamos comunicarse directamente con la gestora del Punto Vive Digital, Diana Constanza Montaña, al número 320 580 2207, quien podrá brindarle información actualizada y orientarle en su requerimiento. Lamentamos los inconvenientes que ha experimentado y le reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua de nuestros servicios. Apreciamos sinceramente sus comentarios y quedamos atentos a cualquier otra inquietud o sugerencia que desee compartir. Cordialmente, María Alejandra Saénz Gómez Directora Técnica Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero</p>
548	2/7/2025	Solicitud de información	MARIA FERNANDA MUÑOZ ARIAS	<p>Un cordial Saludo del equipo Bibliovalle. Para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero es muy grato saber la importancia de nuestras instalaciones y nuestros servicios a la comunidad en el marco cultural, científico, educativo y artístico de la ciudad. Dando respuesta a su solicitud, nos permitimos informar que por asuntos de seguridad y dada la naturaleza pública de nuestra identidad, no está permitida la entrega de la información que usted solicita. Estaremos pendientes a cualquier solicitud que tenga relacionada acerca de las actividades que desarrollamos en el marco de nuestra labor social, igualmente podrá consultar toda nuestra programación en nuestro web https://www.bibliovalle.gov.co.</p> <p>Gracias por escribirnos. ----- Consulta nuestra programación por nuestro canal de whatsapp:https://whatsapp.com/channel/0029VafnL6KHwXbCvNNF GG20 Agradecemos participar en nuestra encuesta de satisfacción: https://www.bibliovalle.gov.co/2025/06/13/encuesta-satisfaccion- semestre-1-2025/</p>
549	25/6/2025	Solicitud de información	Andrea Stephania Jaramillo	<p>Estimada Andrea Stephania Jaramillo, Reciba un cordial saludo.</p> <p>Agradecemos su interés en realizar la exposición de su trabajo de grado en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero y considere nuestros espacios como escenarios para compartir procesos creativos y académicos.</p> <p>Con respecto a su solicitud para exponer en el Domo Museo, queremos comentarle amablemente que dicho espacio está destinado principalmente a proyecciones inmersivas, de gran formato, actividades de carácter audiovisual. Además, el Domo ya cuenta con una programación establecida para comienzos del año 2026, por lo que no se encuentra disponible en esas fechas.</p> <p>No obstante, contamos con otros espacios más adecuados para exhibiciones plásticas, como el hall principal, que dispone de caballetes, según los requerimientos del montaje. La posibilidad de uso dependerá del carácter técnico y conceptual de su propuesta, así como de la disponibilidad en el calendario institucional.</p> <p>Para avanzar con el proceso de evaluación, le solicitamos</p>

				<p>amablemente enviar una propuesta curatorial al correo direcciongeneral@bibliovalle.gov.co que contenga:</p> <p>Título del proyecto</p> <p>Justificación conceptual y artística</p> <p>Objetivos de la exposición</p> <p>Descripción de las obras (tipo, dimensiones, materiales, cantidad)</p> <p>Imágenes de referencia o registro fotográfico de las piezas</p> <p>Requerimientos técnicos y de montaje</p> <p>Hoja de vida artística actualizada</p> <p>Fechas sugeridas para la exposición (inicio y final)</p> <p>Una vez recibida, su propuesta será valorada por la división técnica, el equipo de Ciencia y Cultural y el comité técnico de exposiciones. Quedamos atentos a su envío y le deseamos muchos éxitos en el desarrollo de su trabajo de grado.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Sandra Patricia Salazar Vélez Proceso de Ciencia y Cultura</p>
				<p>Un cordial Saludo del equipo Bibliovalle.</p> <p>Desde la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero lamentamos lo sucedido y ofrecemos disculpas por la situación presentada. Como medidas a tomar, solicitaremos a la empresa de seguridad que presta sus servicios en nuestra entidad las explicaciones necesarias y revisaremos el actuar del guarda de seguridad, con el fin de que se tomen las acciones preventivas y correctivas a las que haya lugar.</p>
550	8/7/2025	Queja	anonimo	<p>Nuevamente ofrecemos nuestras más sinceras disculpas.</p>
551	8/7/2025	Queja	anonimo	<p>Un cordial saludo de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.</p> <p>En atención a la solicitud manifestada en la PQRD No. 551 del 20/06/2025, desde la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero lamentamos lo sucedido y ofrecemos disculpas por la situación presentada.</p> <p>Como medidas a tomar, solicitaremos a la empresa de seguridad que presta sus servicios en nuestra entidad las explicaciones necesarias y revisaremos el actuar del guarda de seguridad, con el fin de que se tomen las acciones preventivas y correctivas a las que haya lugar.</p> <p>Me despido nuevamente ofreciendo una disculpa.</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado