



Santiago de Cali, 5 de febrero del 2023

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 2024.**

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 ENERO; 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](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co) y [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co), así como por medio del formulario en línea Contáctenos en [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

**bibliovalle.gov.co**

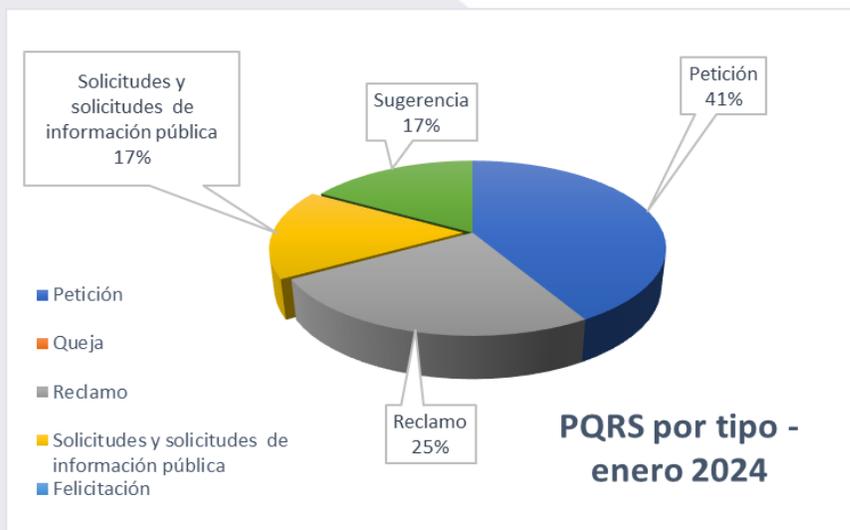
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



## PQRSD ENERO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

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

Durante el mes se presentaron CINCO (5) peticiones para un 41%, DOS (2) solicitudes de información para un 17%, TRES (3) reclamos para un 25% y DOS (2) sugerencia con un 17%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



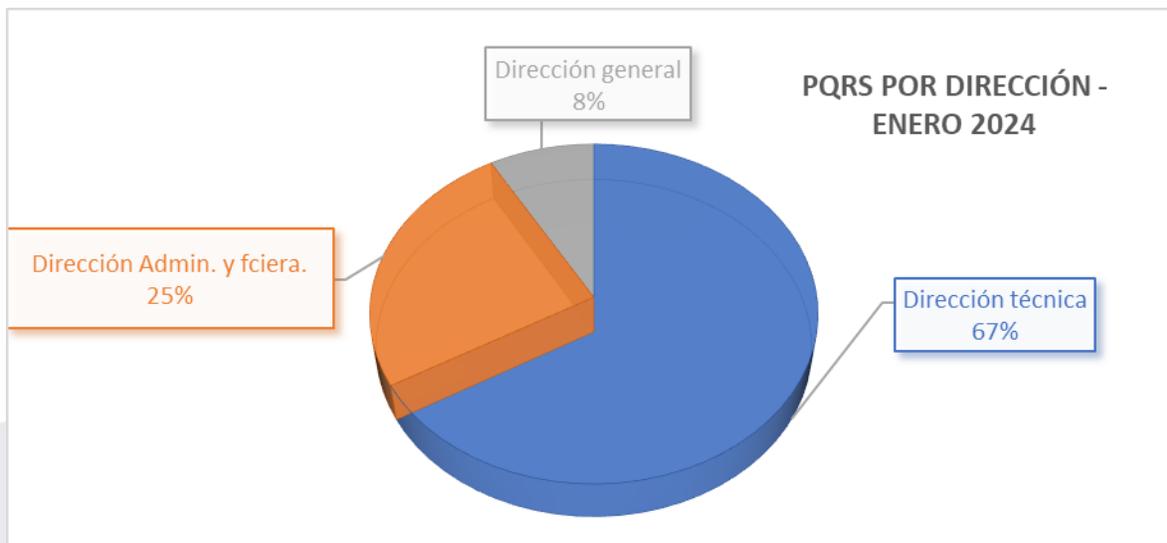
[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



### PQRSD por Dirección

Del total de 12 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo ocho (8) para un 67%, la dirección general una (1) para un 8% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo tres (3) para un 25%.



### PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Diciembre 2023

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



Servicios Biblioteca	8
Desarrollo de colecciones	1

El proceso de dirección técnica tuvo 9 PQRSD: 1 petición y 3 solicitudes de información.

### PQRSD pendientes de responder

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

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
220	22/1/2024	Petición	esnardo yacelga aragon	Buenas noches, para informar una inquietud. Cuando entro a la página web de ustedes, para hacer una consulta bibliográfica, sólo me da dos opciones: " título" y "autor". De ésta forma, hay títulos y autores que no me aparecen. Pero, dada la casualidad, si los he encontrado en las estanterías. ¿Sería posible ampliar la base de datos, para una búsqueda más amplia de los temas, para nosotros los usuarios?? Gracias por la atención prestada. Quedo pendiente de sus respuestas. Mil gracias.

### PQRSD pendientes de diciembre de 2023

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

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
204	16/12/2023	9/01/2023	petición	Cordial saludo, el mes de agosto de 2023 presté un servicio profesional a la Red de Bibliotecas Públicas de Cali. Se me solicitó 3 VECES por parte del operador Biblioteca Departamental - Innopolitica enviar al correo editorialinnopolitica@gmail.com la documentación y soportes para recibir el pago, como puede verse adjunto a este mensaje el día 25 de agosto, luego 19 de octubre y por último el 6 de diciembre. Aun no he obtenido respuesta a mi solicitud de pago tres meses después, solicito de manera respetuosa que se efectúe el pago del servicio prestado a la Red. Agradezco tener respuesta prontamente.	En respuesta a su petición del 16 de diciembre de 2023 PQRD No. 204, me permito informarle que el pago solicitado se realizó con fecha del 6 de enero de 2024 por valor 1'142.000 por servicios prestados a la Red de Bibliotecas Públicas de Cali.  Nos disculpamos por los inconvenientes presentados.

### PQRSD por temas

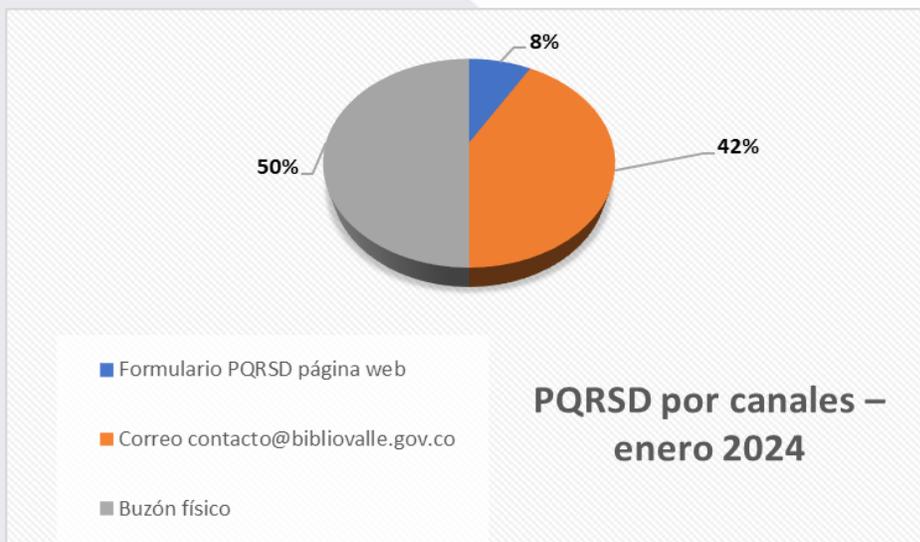
La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de DICIEMBRE de 2023.

	No.		No.
Consulta en línea	2	Certificado labor social	1
Renovación de libro	1	Ubicación ajedrez	1
Depósito legal	1	Fotocopiadora	1
Derechos y deberes biblioteca	1	Vigencia de afiliación	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	5
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	6
Formulario web	1



**bibliovalle.gov.co**

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



## REPORTE DETALLADO PQRSD ENERO 2024

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

RAD.	fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
210	05/01/2024	05/01/2024	Peticion	Karen Jhoana Montilla Martínez	El presente correo es para pedir por favor la renovación de un libro que tengo en préstamo, apenas recordé lo de la renovación y la página de la biblioteca no carga. El libro en préstamo es el siguiente: Título: A solas Autor: Congost, Silvia Código de barras: 193576 Fecha de devolución: 2024-01-04 11:59 PM
211	05/01/2024	15/01/2023	Solicitud de información	Oscar Alejandro Cabrera	Muy buenas noches. Mi nombre es Oscar Alejandro Cabrera y mi pregunta es sobre el proceso para hacer el depósito legal de mi libro 'Relatos acerca de lo inefable e incompleto', con cuentos que se ambientan aquí en Cali, donde vivo también.  Estoy pendiente de cualquier requerimiento y muchas gracias por su atención.
212	08/01/2023	15/01/2023	Solicitud de información	Camilo Medina	Buen día espero se encuentren muy bien, solicito amablemente los deberes y derechos de la biblioteca, no los encuentro gracias
213	09/01/2024	16/01/2023	Peticion	Samuel Esteban González Vargas	Buenas tardes, soy Samuel Esteban González Vargas, un chico de 15 años que ya había hecho la labor social en la biblioteca pero aún no me ha llegado el certificado al correo o no me han llamado para reclamarlo.  Si es posible se me puede enviar a este correo? Para verificar les paso mi TI 1105373662.  Gracias por su atención.
214	05/01/2024	22/01/2023	Peticion	hector henry rojas	Buenas tardes 1. En las sagas coloquen el orden de lectura en el lomo de los libros y en el sistema. 2. No están llegando mensajes a mi correo cuando devuelvo libros, presto y aviso de entrega de los libros, o sea de los vencimientos. 3. Tampoco puedo ingresar a mi cuenta para leer libros virtuales y por ende, renovar y ver los vencimientos de los préstamos. 4. En cuanto al servicio de fotocopidora no han hecho ninguna gestión para resolver. Adicional agradecer los servicios, instalaciones y los funcionarios.
215	12/01/2023	18/01/2023	Peticion	Jaime Uribe Murillo	Es valioso restaurar el uso del catálogo en línea para poder consultar o renovar los libros. De igual manera es útil para hacer reservas. Gracias.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



216	15/01/2023	18/01/2023	Peticion	Leidy Carolina Agudelo	Sugiero que las vigencias de afiliación a la biblioteca dure de 3 a 5 años, debido a la complejidad de ocupaciones de las personas y como resultado las personas con el año actual de vigencia pierda interés en visitar la biblioteca.
217	16/01/2023	18/01/2023	Peticion	Juan David Hernandez	Me gustaría sugerir que la ubicación del ajedrez grande se cambiara hacia otra zona donde no le dé el sol, especialmente el sol en la tarde. Ya que no permite disfrutar el espacio. Además, al recibir este sol constantemente va a deteriorar más rápido las fichas.
218	16/01/2023	18/01/2023	Peticion	Elkin Lozano Pineda	El servicio de consulta bibliográfica por su página de internet no está funcionando y urge. Gracias.
219	20/01/2023	20/01/2023	Peticion	Daniel Alejandro Parra Salinas	renovacion prestamo de libro "tormenta de espadas Libro: Tormenta de espadas Autor: George R.R. Martin contacto: Daniel Parra Salinas -3117564948 cc: 1107076051 renovación hasta el 29 de Enero
220	22/01/2024		Peticion	esnardo yaccelga aragon	Buenas noches, para informar una inquietud. Cuando entro a la página web de ustedes, para hacer una consulta bibliográfica, sólo me da dos opciones: " título" y "autor". De ésta forma, hay títulos y autores que no me aparecen. Pero, dada la casualidad, si los he encontrado en las estanterías. ¿Sería posible ampliar la base de datos, para una búsqueda más amplia de los temas, para nosotros los usuarios?? Gracias por la atención prestada. Quedo pendiente de sus respuestas. Mil gracias.

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





Santiago de Cali, 6 de marzo del 2023

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 2024.**

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](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co) y [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co). El formulario en línea Contáctenos de [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co) estuvo fuera de servicio durante los meses de enero y febrero por renovación de la plataforma, por lo que las respuestas fueron enviadas a través del correo [pqrd@bibliovalle.gov.co](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co). Ya a partir del mes de marzo la nueva plataforma se encuentra operando para el sistema.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

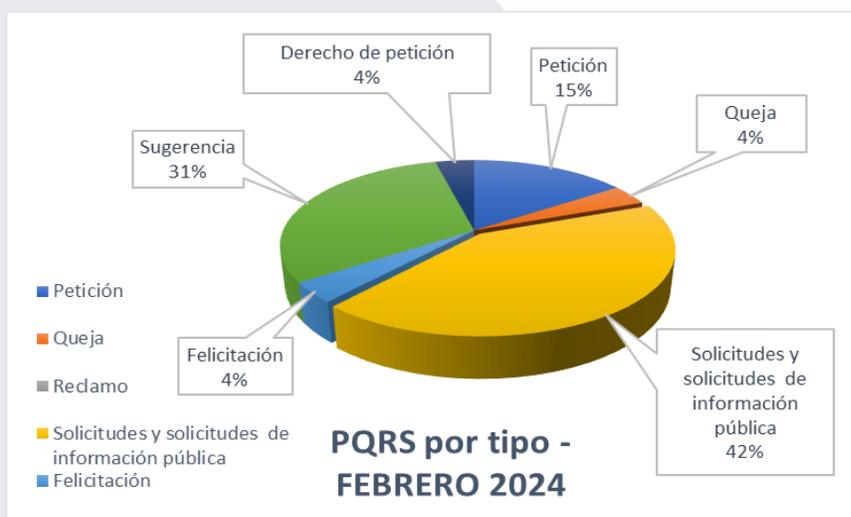
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



## PQRSD FEBRERO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	0	2	2	4
Queja	0	1	0	1
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	4	2	2	8
Solicitud y Solicitudes de información	5	4	2	11
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	1	0	0	1
Derecho de petición	0	1	0	1
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>26</b>

Durante el mes se presentaron CUATRO (4) peticiones para un 15%, una (1) queja para el 4%, ONCE (11) solicitudes de información para un 42%, UNA (1) felicitación para el 4%, un derecho de petición para un 4% y OCHO (8) sugerencias con un 31%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



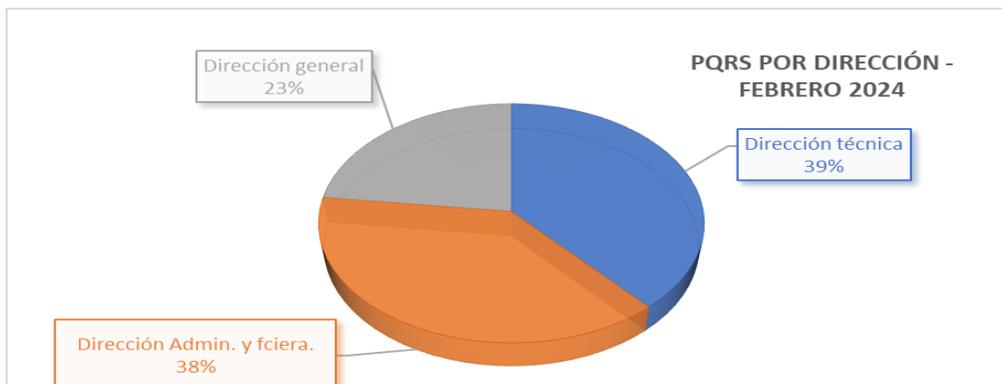
[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



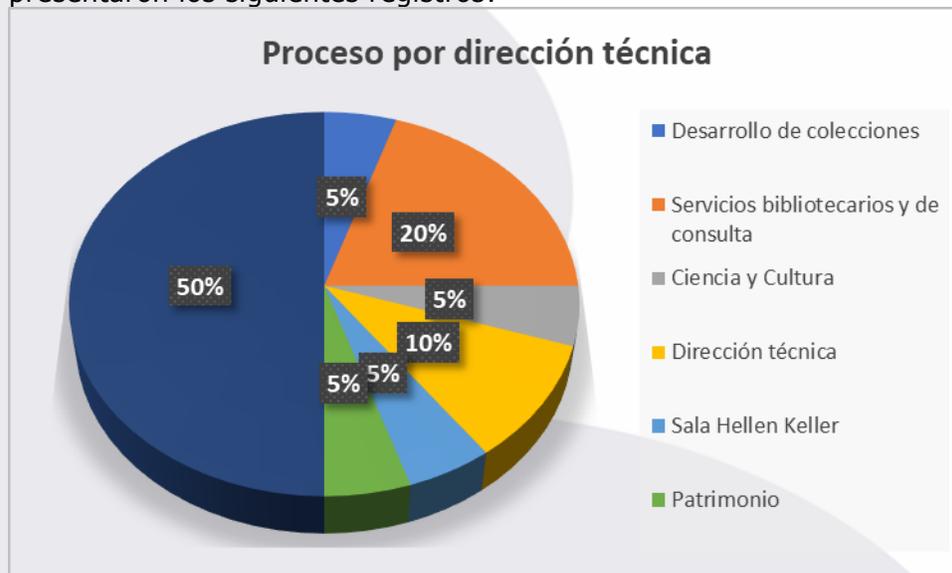
### PQRSD por Dirección

Del total de 26 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo diez (10) para un 39%, la dirección general seis (6) para un 23% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo diez (10) para un 39%.



### PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Febrero 2024

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



[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



Dirección técnica	2	Ciencia y cultura	1
Desarrollo de colecciones	1	Servicios Bibliotecarios	4
Sala Hellen Keller	1	Patrimonio	1

El proceso de dirección técnica tuvo 10 PQRSD: 4 sugerencias, 1 felicitación y 5 solicitudes de información.

### PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe CUATRO (4) PQRD quedaron pendientes por responder.

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
16/02/2024	Sugerencia	María Luz Angela Montes	La siguiente es una sugerencia para el área de la Biblioteca con los libros de franja amarilla. En primer lugar, es muy coroto el tiempo de préstamo, no se puede terminar el libro con tranquilidad para leerlo en casa. En segundo lugar, si el día de la devolución me presento, deberían dejarlo sin la restricción de los tres días para poder renovarlo de una vez y no dar tanta vuelta. Muchas gracias por la atención y el servicio, espero sea solucionada mi inquietud y logre beneficiar a troso.
19/02/2024	Queja	Antonio Vinazco	Las colecciones del tercer y cuarto piso no tienen aire acondicionado, son un sauna. No hay mejor definición, es muy triste pues la conservación de los libros en estado sauna es terrible, se van a deteriorar rápidamente, la aparición de hongos y manchas es inevitable. Ahora bien por los usuarios, solo es cómodo estar en el segundo piso pues, cuenta con aire, pero es triste la situación.
24/02/2024	Sugerencia	paula Andrea Vélez	De manera atenta y respetuosa, sugiero cambiar los horarios de la Biblioteca, principalmente para el público de tenemos que laborar y no podemos asistir a ese maravilloso lugar en el horario restringido que tienen actualmente. Además, es un espacio que podemos aprovechar en familia, y ayuda a fortalecer los vínculos impactando de manera directa en el bienestar social. Por último, quiero agradecer la atención de su maravilloso personal, en especial a Edwin, quien nos atendió con mucha calidez en el punto de información.
27/02/2024	solicitud información	Nadia Vélez Giraldo	Teniendo en cuenta que, la Lista de Elegibles para proveer uno (1) vacante(s) definitiva(s) del empleo denominado PROFESIONAL

			<p>UNIVERSITARIO, Código 219, Grado 1, identificado con el Código OPEC No. 190839, perteneciente al Sistema General de Carrera Administrativa de la entidad BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO - MODALIDAD ABIERTO, en el marco del Proceso de Selección Territorial 9" quedó en firme el pasado 08 de febrero de 2024, solicito información del medio (link de la página web) donde se realizara la publicación de los decretos de nombramiento en periodo de prueba.</p> <p>Lo anterior, apelando al derecho que me otorga el artículo 23 de la constitución política, a pedir una información cierta, transparente, suficiente y oportuna, teniendo en cuenta que me encuentro en la lista de elegibles del empleo mencionado.</p>
--	--	--	--

### PQRSD pendientes de enero de 2024

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

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
220	22/1/2024	06/02/2024	Petición	<p>Buenas noches, para informar una inquietud. Cuando entro a la página web de ustedes, para hacer una consulta bibliográfica, sólo me da dos opciones: " título" y "autor". De ésta forma, hay títulos y autores que no me aparecen. Pero, dada la casualidad, si los he encontrado en las estanterías. ¿Sería posible ampliar la base de datos, para una búsqueda más amplia de los temas, para nosotros los usuarios?? Gracias por la atención prestada. Quedo pendiente de sus respuestas. Mil gracias.</p>	<p>Buenas tardes apreciado usuario</p> <p>Presentamos excusas por las molestias causadas con nuestro catálogo de consulta bibliográfica, nos encontrábamos en un proceso de nueva versión de nuestro Sistema de Información bibliotecaria, pero ya se restableció el servicio. En caso de tener alguna otra dificultad en la consulta, podrá comunicarse al número Tel: 6200400 ext. 162.</p> <p>Atentamente, Equipo Bibliovalle</p>

### PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de FEBRERO de 2024.

	No.		No.
Proceso de Selección Territorial 9	4	Renovaciones	3
Vacantes laborales	3	Visitas guiadas	2
Horarios de atención	2	Fotocopiadora	2

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



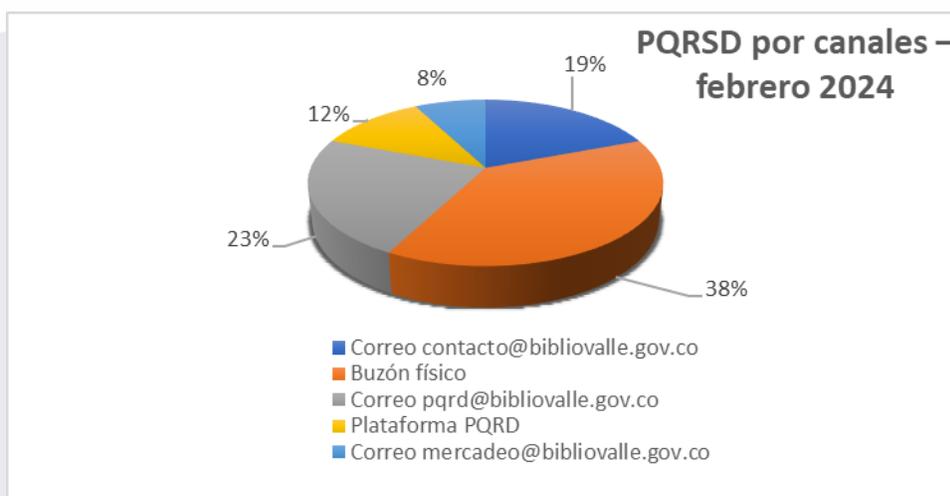
Página web	2		
------------	---	--	--

Los siguientes temas representaron 1 registro: Labor social, Información libros Cambio interno, Curso lenguaje de señas, Observatorio, Consulta fotografía Actividad domingos y Aire acondicionado.

### 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	11
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	5
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	6
Correo mercadeo @bibliovalle.gov.co	2
Formulario web	3



**bibliovalle.gov.co**

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



## REPORTE DETALLADO PQRSD FEBRERO 2024

En total se presentaron 26 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
01/02/2024	06/02/2024	solicitud información	Luna Bolívar	Hola buenas tardes, para preguntar si ahí se puede realizar la labor social y en qué horarios serían?, gracias
02/02/2024	15/02/2024	Sugerencia	hector henry rojas	Buenas tardes ya me llega al correo las notificaciones de vencimiento, devoluciones y renovación y préstamos. Gracias, pues desde diciembre pasado no llegaban. <b>SUGERENCIAS</b> - En las compras fijarse que si son sagas, estén completas y se coloquen en la solapa y en la base de datos, el orden de la lectura pues a veces vienen incompletas estas o no se llevan las secuencias. - En la base de datos catalogar mas específicamente la información sobre el libro, de qué trata, así como se aprecia en la biblioteca digital, si es romántica, histórica, etc. Para que cuando se busque en la base de datos uno se pueda orientar de qué va el libro. Buena noticia de que los domingos hayan abierto y espero que también lo hagan los festivos. Henry Rojas.
03/02/2024	09/02/2024	solicitud información	Diego FERNANDO Patiño	Asunto: Petición de información sobre diferentes modalidades de contratación para el cargo Código: 407, nivel:3 Cordial saludo, De manera respetuosa, Yo, Diego Fernando Patiño Góngora con C.C. 1104698113 del Líbano, como participante de la Convocatoria Territorial 9 del 2022 con el código de inscripción: 575043153 para el empleo OPEC 190840, hago petición de informar y solicitar: 1. Modalidades de contratación para los 18 cargos del empleo mencionado que no fueron ofertados en la convocatoria. Tengo presente que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés, a través de la Convocatoria Territorial 9 solo ofertó 2 cargos en vacancia definitiva, de los 20 cargos que dispone en nómina con Código: 407, Nivel: 3, denominación del empleo: Auxiliar administrativo. 3. Solicito sean relacionados aquellos cargos y contratos laborales que se encuentran en provisionalidad para el empleo con Código:407, Nivel: 3, denominación: Auxiliar administrativo, que disponga la Biblioteca Departamental Jorge Garcés, cargos que no fueron ofertados en la convocatoria y correspondan a cargos iguales o equivalentes al OPEC

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



				4190840.
05/02/2023	06/02/2024	solicitud información	STEPHANY GALINDO OSORIO	Buenas tardes Por medio del presente correo, quisiera saber si me pueden colaborar informándome como hago para trabajar en la biblioteca? Gracias
05/02/2023	06/02/2023	solicitud información	Liliana Salazar Jaramillo	
08/02/2024	29/02/2024	Peticion	anónimo	
08/02/2024	29/02/2024	Peticion	anónimo	
09/02/2024	26/02/2024	Sugerencia	Fabian Augusto Melo Ramírez	Hago un energético llamado a agilizar el proceso de actualización de datos y membresía anual. Es muy engorroso para usuarios y funcionarios. Buscar la opción de hacerlo digital. Toma demasiado tiempo para todos: gastos de hojas, fotocopias en contravía de la protección del ambiente.
10/02/2024	15/02/2024	solicitud información	Claudia García	Cordial saludo, Quisiera consultar si en la institución se encuentra el curso de lenguaje de señas, quedo atenta
10/02/2024	15/02/2024	Sugerencia	Ana Mercedes Duque	La comunidad recomendamos se instale por favor fotocopiadora en sitio estratégico, para su debido uso y de la biblioteca. Muchas gracias!
10/02/2024	15/02/2024	Sugerencia	VAnesa Balcazar	Sería conveniente contrr con el servicio de fotocopiado, gracias.
14/02/2023	15/02/2024	solicitud información	Isabella Trujillo	Buen día, espero se encuentre muy bien! Mi nombre es Isabella Trujillo, el motivo de este correo es solicitar información respecto al proceso de contratación de la biblioteca departamental, quisiera saber por cual media reciben hojas de vida, cuáles son las vacantes y sus requisitos. Mil gracias de antemano, ¡Lindo día!
14/02/2023	15/02/2024	solicitud información	Yuli Caicedo	Muy buenas tardes Quisiera saber cuándo abre la biblioteca departamental o de otras sedes
14/02/2023	15/02/2024	solicitud información	Betty Arboleda Martinez	Buenas tardes Me permitió dirigir a ustedes para pedir información sobre una visita al planetario.

				<p>15Me gustaría traer a mis alumnos al observatorio en la noche. Son 160 alumnos de 13 a 16 años. El colegio se llama IETI COMUNA 17. Mi nombre es Betty Arboleda Martínez. Teléfono 3113334941 Espero su respuesta.</p>
16/02/2024		Sugerencia	<p>María Luz Angela Montes</p>	<p>La siguiente es una sugerencia para el área de la Biblioteca con los libros de franja amarilla. En primer lugar, es muy coroto el tiempo de préstamo, no se puede terminar el libro con tranquilidad para leerlo en casa. En segundo lugar, si el día de la devolución me presento, deberían dejarlo sin la restricción de los tres días para poder renovarlo de una vez y no dar tanta vuelta. Muchas gracias por la atención y el servicio, espero sea solucionada mi inquietud y logre beneficiar a troso.</p>
18/02/2023	26/02/2024	Solicitud de información	<p>Rubder Torres</p>	<p>Buen día desde Neiva. Quisiera tener más información acerca de la catalogación de una foto. Este es el enlace que encontré <a href="https://audiovisuales.icesi.edu.co/audiovisuales/handle/123456789/5899?mode=full">https://audiovisuales.icesi.edu.co/audiovisuales/handle/123456789/5899?mode=full</a> Es que nombran a José Eustasio Rivera, quien por la fecha de la foto (1910), tendría 22 años. Nohay evidencia que Rivera estuviera en Cali en esa fecha, sino hasta 1926. Gracias. Con quién me puedo comunicar?</p>
18/02/2023	05/03/2024	Felitaciones	<p><b>Caterine Fernández Garcíz</b></p>	<p>Buen día Quiero sugerir que sigan haciendo la actividad de lectura de cuenta y para los niños que se realizó hoy domingo por la bibliotecaria Sandra Salazar. Muy buena la actividad Muchas gracias Caterine Fernandez García</p>
19/02/2024		Queja	<p>Antonio Vinazco</p>	<p>Las colecciones del tercer y cuarto piso no tienen aire acondicionado, son un sauna. No hay mejor definición, es muy triste pues la conservación de los libros en estado sauna es terrible, se van a deteriorar rápidamente, la aparición de hongos y manchas es inevitable. Ahora bien por los usuarios, solo es cómodo estar en el segundo piso pues, cuenta con aire, pero es triste la situación.</p>
19/02/2024	05/03/2024	Sugerencia	<p>María Luz Angela Montes Hernandez</p>	<p>La siguiente es una sugerencia para el área de la biblioteca con respecto a los libros de franja amarilla, en primer lugar es muy corto el tiempo de préstamo, no se puede terminar el libro con tranquilidad para leerlo en casa, en segundo lugar, si el día de la devolución me presento, deberían dejarlo sin la restricción de los 3 días para poder renovarlo de una vez y no dar tanta</p>



**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

				vuelta. Muchas gracias por la atención y el servicio, espero sea solucionada mi inquietud y logre beneficiar a otros
20/02/2024	20/02/2024	Derecho de petición	Augusto Murcia Díaz	Comendidamente envió formalmente el derecho de petición en donde solicito amablemente que me sean indicadas las circunstancias que fueron el motivo por el cual el cargo profesional universitario, código 219, grado 01 ubicado en la Dirección Administrativa y financiera fuese provisto en provisionalidad. Es decir, que se indique si la medida de provisionalidad corresponde a una licencia, permiso, orden judicial, renuncia, vacancia temporal etc. Así mismo, en el caso que corresponda a una situación administrativa en la cual el funcionario de carrera administrativa retome el cargo, por favor indicar en cuánto tiempo (día, mes y año) se efectuará el reintegro que daría por finalizada la provisionalidad. Igualmente, si el cargo el cargo se encuentra en vacancia temporal se requiere que se indiquen los motivos por los que no fue ofertado dentro de la convocatoria del concurso denominado "Territorial 9" que fue desarrollado por la Comisión Nacional del Servicio Civil. Adjunto se encuentra adjunto el respectivo derecho de petición y el Manual de Funciones del cargo.
20/02/2024	23/02/2021	Solicitud de información	María Quiñones	Buenas tardes, Mi nombre es María Elizabeth Quiñonez, docente de la institución educativa Gabriel García Márquez Solicito respetuosamente información de fechas para visita a la biblioteca con grupo de estudiantes. Quedo atenta a su respuesta
24/02/2024		Sugerencia	paula Andrea Vélez	De manera atenta y respetuosa, sugiero cambiar los horarios de la Biblioteca, principalmente para el público de tenemos que laborar y no podemos asistir a ese maravilloso lugar en el horario restringido que tienen actualmente. Además, es un espacio que podemos aprovechar en familia, y ayuda a fortalecer los vínculos impactando de manera directa en el bienestar social. Por último, quiero agradecer la atención de su maravilloso personal, en especial a Edwin, quien nos atendió con mucha calidez en el punto de información.
26/02/2024		Sugerencia	Adrián Trejos Tovar	Al consultar la visión y la misión de la Biblioteca no es posible acceder a las legislaciones que brinda la entidad para conocer sobre su historia jurídica como entidad. Hay otras demás plataformas de la página de la institución que parece que fueran borradas, les agradezco que lo revisen y lo solucionen.
26/02/2024	27/02/2024	Peticion	Jonnier Alberto	Adjunto encontrarán mi hoja de vida con mi deseo e interés de unirme a su equipo. Espero que mi perfil sea tenido en cuenta y que se me brinde la

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



			Angulo	oportunidad de aportar mis habilidades y conocimientos para sumar al equipo. Quedo a su disposición para cualquier información adicional que necesiten. Atentamente, Jonnier A.
--	--	--	--------	--

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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





Santiago de Cali, 9 de abril del 2023

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 2024.**

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 [pqrd@bibliovalle.gov.co](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co) que inició su funcionamiento durante el mes de marzo.

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Calle 5 No. 24A - 91

Call Center: 602 620 0400

[contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co)

[www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co)

## PQRSD MARZO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

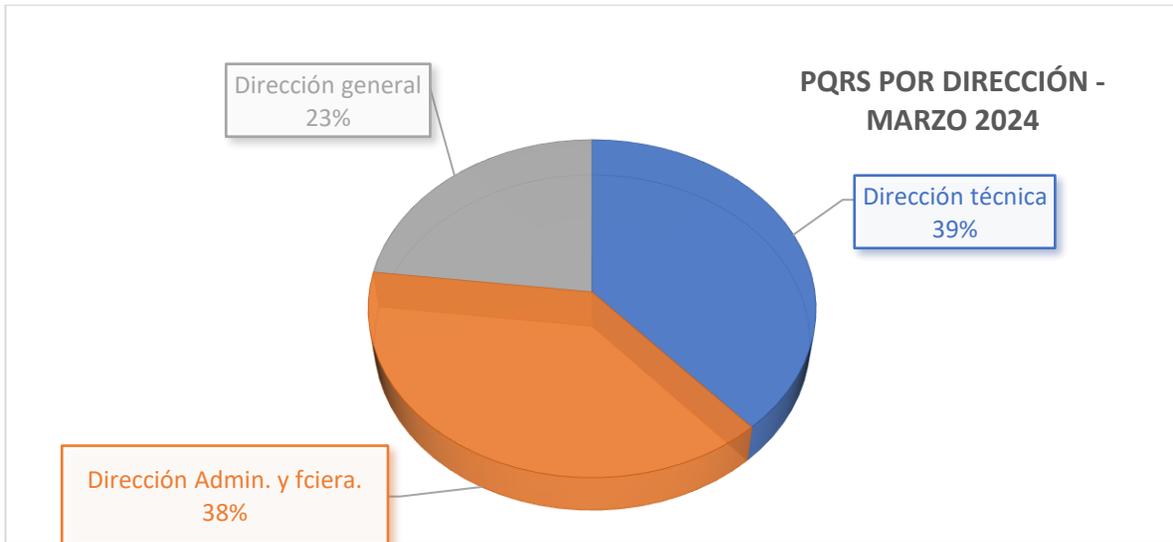
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	1	2	4
Queja	2	1	1	4
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	2	2	0	4
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	1	0	1
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>13</b>

Durante el mes se presentaron CUATRO (4) peticiones para un 31%, cuatro (4) quejas para el 31%, CUATRO (4) solicitudes de información para un 31% y un (1) un derecho de petición para un 7%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



### PQRSD por Dirección

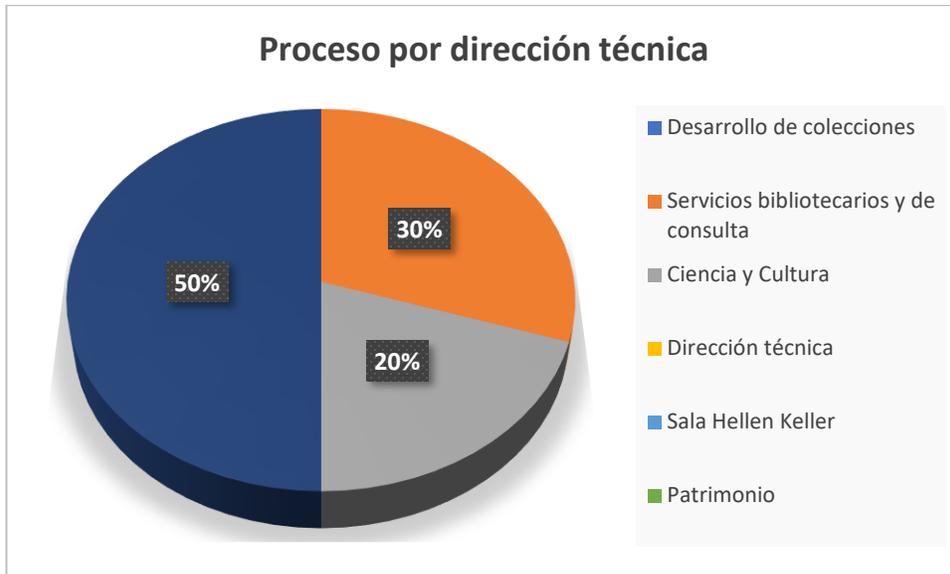
Del total de 13 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo cinco (5) para un 39%, la dirección general una (1) para un 23% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo cinco (5) para un 38%.



### PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Marzo 2024

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





Servicios Bibliotecarios	3	Ciencia y cultura	2
--------------------------	---	-------------------	---

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

**PQRSD pendientes de responder**

Al cierre del informe no quedaron PQRSD pendientes por responder.

**PQRSD pendientes de febrero de 2024**

En el mes de enero quedaron (4) PQRSD por responder a la cual se le dio respuesta como se indica en la siguiente tabla:



fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
16/02/2024	07/03/2024	Sugerencia	<p>La siguiente es una sugerencia para el área de la Biblioteca con los libros de franja amarilla. En primer lugar, es muy coroto el tiempo de préstamo, no se puede terminar el libro con tranquilidad para leerlo en casa. En segundo lugar, si el día de la devolución me presento, deberían dejarlo sin la restricción de los tres días para poder renovarlo de una vez y no dar tanta vuelta.</p> <p>Muchas gracias por la atención y el servicio, espero sea solucionada mi inquietud y logre beneficiar a troso.</p>	<p>Comprendemos su inquietud y agradecemos que nos haya notificado su inconformidad. Por lo anterior, le informamos que la institución está en el proceso de actualización del reglamento de biblioteca y su solicitud será tenida en cuenta para mejorar nuestro servicio de préstamo externo.</p>
19/02/2024	07/03/2024	Queja	<p>Las colecciones del tercer y cuarto piso no tienen aire acondicionado, son un sauna. No hay mejor definición, es muy triste pues la conservación de los libros en estado sauna es terrible, se van a deteriorar rápidamente, la aparición de hongos y manchas es inevitable. Ahora bien por los usuarios, solo es cómodo estar en el segundo piso pues, cuenta con aire, pero es triste la situación.</p>	<p>Agradecemos su preocupación e interés por el cuidado de nuestras colecciones, para nosotros es muy valioso contar con usuarios que estén siempre atentos y que nos visiten.</p> <p>Dando trámite a su PQRD, se informa que constantemente se han realizado mantenimientos a las salas de lectura y colecciones del tercer y cuarto piso, sin embargos, debido a la alta fluctuación y variaciones de energía del sector se han ocasionado daños, dificultando que los equipos trabajen al 100%. Esto, sumando a que la red aire acondicionado no es lo suficientemente potente para abarcar los nuevos espacios y la ampliación a la , genera la situación actual.</p> <p>En el momento la Biblioteca está trabajando para solucionar estos inconvenientes para mejorar el ambiente, preservar el material bibliográfico y así mismo brindar espacios agradables para todos nuestros visitantes.</p>
24/02/2024	14/03/2024	Sugerencia	<p>De manera atenta y respetuosa, sugiero cambiar los horarios de la Biblioteca, principalmente para el público de tenemos que laborar y no podemos asistir a ese maravilloso lugar en el horario restringido que tienen actualmente.</p> <p>Además, es un espacio que podemos aprovechar en familia, y ayuda a fortalecer los vínculos impactando de manera directa en el bienestar social.</p> <p>Por último, quiero agradecer la atención de su maravilloso personal, en especial a Edwin, quien nos atendió con mucha calidez en el punto de información.</p>	<p>Le informo con mucha alegría que la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, abrirá sus puerta en horario extendido a partir del 1 Abril de 2024</p> <p>quedando el horario de servicio al público de la siguiente manera:</p> <p>Lunes a viernes 9:00 am -7:00 pm Sábados 9:00 am -6:00 pm Domingos 10:00 am - 3:00 pm</p> <p>Se adjunta enlace donde se puede consultar resolución de atención al público. Resolucion_No_123_Modifica_horario_de_atencion_al_publico</p> <p><a href="https://www.bibliovalle.gov.co/resoluciones-acuerdos-y-circulares/">https://www.bibliovalle.gov.co/resoluciones-acuerdos-y-circulares/</a></p>



				En cuanto a la exaltación de nuestro funcionario, le haremos llegar su felicitación. La invitamos que siga visitando nuestra Biblioteca y nos siga en nuestras redes sociales: Instagram @Bibliovalle Facebook @Bibliovalle YouTube @Bibliovalle
27/02/2024	18/03/2024	solicitud información	Teniendo en cuenta que, la Lista de Elegibles para proveer uno (1) vacante(s) definitiva(s) del empleo denominado PROFESIONAL UNIVERSITARIO, Código 219, Grado 1, identificado con el Código OPEC No. 190839, perteneciente al Sistema General de Carrera Administrativa de la entidad BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCES BORRERO - MODALIDAD ABIERTO, en el marco del Proceso de Selección Territorial 9" quedó en firme el pasado 08 de febrero de 2024, solicito información del medio (link de la página web) donde se realizara la publicación de los decretos de nombramiento en periodo de prueba. Lo anterior, apelando al derecho que me otorga el artículo 23 de la constitución política, a pedir una información cierta, transparente, suficiente y oportuna, teniendo en cuenta que me encuentro en la lista de elegibles del empleo mencionado.	Atendiendo a su solicitud de información, puede consultar los decretos de nombramiento en periodo de prueba pertenecientes al proceso de selección No. 2473 de 2022 Territorial 9 en el siguiente enlace:  <a href="https://www.bibliovalle.gov.co/resoluciones-acuerdos-y-circulares/">https://www.bibliovalle.gov.co/resoluciones-acuerdos-y-circulares/</a>

### PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de MARZO de 2024.

	No.		No.
Solicitud de mejoramiento de Bibliotecas	2	Vacantes laborales	2

Los siguientes temas representaron 1 registro: máquina dispensadora, contacto con artistas, observatorio, bolsos, convocatoria regional 9, préstamo de libros, llave del saber,

### Seguimiento de temas

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

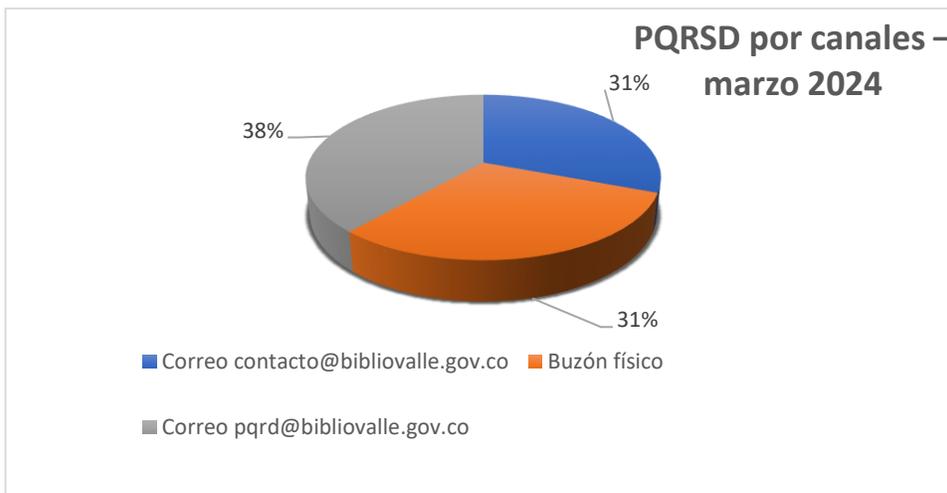


	Enero a marzo 2024
Convocatoria territorial 9	5
Horarios biblioteca	4
Renovación de libros	4
Vacantes laborales	4

### 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	4
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	4
Correo pprd@bibliovalle.gov.co	5



### REPORTE DETALLADO PQRSD MARZO 2024

En total se presentaron 13 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 No. 24A - 91  
Call Center: 602 620 0400  
[contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co)  
[www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co)



fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
02/03/2024	22/03/2024	Queja	Nathali Palacios	Inconformidad por el servicio prestado. La niña de servicio de ingreso del día sábado no es adecuado. No deja ingresar el bolso de mi hija de 3 años, el bolso es un juguete. Ella puede ver que no hay nada en el bolso, es muy pequeño, mi hija llora. Muchas gracias. Es muy grosera en hablar.
03/03/2024	2004/2024	Queja	Ana Milena Garcia	El motivo de mi queja es en la biblioteca de niños hoy domingo 3 de marzo ingresamos yo y mis dos hijos a las 2:43, una niña nos informó que ya casi iban a salir a las 3:00 pm. Yo decidí ingresar sabiendo que a las 3:00 pm cerraban y llegamos faltando 10 para las 3:00 pm que era la hora de salir que iban a apagar las luces. No me parece porque horario es hasta las 3:00 pm y deben respetar.
03/03/2024	07/03/2024	PETICIÓN	Esnardo Yacelga	El préstamo externo de libros está por 15 días. Si a estos 15 días le restamos el primer día en que se hace la gestión, nos quedarían 14 días. Si a estos 14 días le restamos los días previos para devolver el libro prestado, en mi caso, son en promedio 2 días antes, me quedarán 12 días para poder leer y estudiar el libro prestado. Porque casi siempre debo devolver el libro por cruce de fechas, por esto, es mejor ser cumplido y devolver el libro antes de tiempo y tener un buen historial. Creo que esto nos debe pasar a muchos. Por tanto, mi solicitud o petición, es que ampliar el préstamo externo de libros a 20 o 25 días como mínimo. O montar un sistema de recompensas para la persona que lleve un buen historial de préstamos y devoluciones. Muchas gracias por la atención a esta petición y estaré atento a su respuesta.
11/03/2024	11/03/2024	Solicitud de información	Yoghan Rodriguez	Buenas tardes, me gustaría saber la información de como participar wn los eventos artísticos o tener vínculos con ustedes los promotores del área y la cultura y poder exponer mis obras pictóricas y dibujadas para hacerme conocer más a este nivel que ustedes otorgan, estaré muy agradecido por su ayuda , mis contactos son :  este correo y mi número es 3153034236 , Johan Rodriguez, de cali valle ,especialista en dibujo retratista y artes plasticas.
11/03/2024	02/04/2024	PETICIÓN	ALCALDIA MUNICIPAL DE DAGUA	Por medio del presente nos permitimos solicitar su apoyo para el mejoramiento de las Bibliotecas Miguel Ángel Jaramillo de la cabecera municipal y la Biblioteca del Corregimiento del Queremal del Municipio de Dagua, con el objetivo de fortalecer este proceso tan importante para toda la población de nuestro municipio.
11/03/2024	11/03/2024	Solicitud de ifnromación	Ximena Guzman	Cordial saludo. Deseo saber ara la visita al observatorio astronómico, cuál es el valor a pagar si se tiene la llave saber y si no se tiene, para llevar a dos niñas y tres adultos el día viernes 15 de marzo. Se separa solo por el enlace?, de ser así cuando lo habilitan. Se cancela allá mismo?. El ingreso es por la 5?, el parqueadero se ingresa también por ese sitio?, es que he llamado a los números que aparecen pero no me logro comunicar.

11/03/2024	05/04/2024	PETICIÓN	Olga Rivera	soy directora del instituto de educación cruz roja Valle y cada semestre vengo por los listados para las llaves del saber, este semestre y de 2024 son 140 estudiantes quedo atenta para poderles entregar a ellos sus llaves.
12/03/2024	02/04/2024	PETICIÓN	Junta de acción comunal barrio el paraíso	Conscientes de la importancia que para una formación orientada hacia una cultura de preservación de la vida y de la paz, tienen la lectura, los talleres lúdicos, expresiones artística de la niñez y la juventud, nos proponemos rescatar la biblioteca, con el propósito que se convierta en punto de encuentro para que la niñez, la juventud y los adultos, donde puedan utilizar de forma creativa sus tiempos libres, donde los habitantes del barrio y aledaños, tendrán un lugar adecuado y seguro para en colectivo, construir sueños y desarrollar la creatividad necesaria para avanzar hacia sus logros humanos. Teniendo en cuenta lo anterior, solicitamos su apoyo para adecuar el espacio y dotar de libros y elementos lúdicos nuestra biblioteca. Asimismo, colocamos a su disposición este espacio, para que sea traída la oferta Institucional de la Biblioteca Departamental, y que la comunidad de nuestro sector pueda beneficiarse de las muchas actividades que Ustedes realizan pero más cerca al territorio.
14/03/2024	20/03/2024	Queja	paula andrea pino lópez	<p>Cordial saludo</p> <p>El presente es para poner en contexto sobre la incómoda situación que se viene presentando debido al retraso de pagos y la falta de respuesta sobre la situación. Me veo en esta situación, sin saber a quién más recurrir, debido a que no recibo respuesta de la señora MATILDE CABEZAS, funcionaria de la biblioteca Departamental.</p> <p>El 2 y 18 de octubre de 2023 realicé un taller que fue contratado como taller de cómic sobre relatos en la biblioteca Sherezhahada.</p> <p>El 11 de noviembre envió toda la información solicitada por YERLY VANESSA UZURIAGA ZAPATA (informe, fotografías, cédula, rut, certificado bancario, cuenta de cobro, entre otros), con el fin de recibir mi respectivo pago por los talleres al correo editorialinnopolitica@gmail.com</p> <p>El 30 de diciembre LINDELIA ARANGO JIMÉNEZ me informa que comenzaron los desembolsos. Sin embargo mi pago no se había realizado.</p> <p>El 4 de enero de 2024 LINDELIA me solicita certificación bancaria y cédula.</p> <p>El día 5 de enero LINDELIA me informa que el operador encargado de los pagos, había digitado erróneamente mi número de cédula y probablemente por esa razón no me habían realizado el pago.</p> <p>El 31 de enero LINDELIA decide darme el contacto de MATILDE CABEZAS, funcionaria de la biblioteca Departamental, presuntamente encargada de autorizar los pagos. Al comunicarme con MATILDE CABEZAS, me informa que no puede conocer información sobre mi pago porque el operador encargado se encuentra de vacaciones hasta febrero. MATILDE solicita mi documento de cédula y nuevamente lo envió.</p> <p>El 5 de febrero MATILDE me informa que en los próximos días se realizará mi pago. Sin embargo, no se realiza.</p> <p>El 14 de febrero, al tratar de comunicarme con MATILDE no responde.</p> <p>El 16 de febrero consulto con MATILDE sobre mi pago y afirma que ella se encuentra super ocupada y no he tenido tiempo de revisar ese tema.</p> <p>El 19 de febrero nuevamente consulto a MATILDE sobre mi pago pero no responde.</p> <p>El 21 de febrero nuevamente consulto a MATILDE sobre mi pago y afirma que ella ha estado ocupada en mi trabajo esta semana. MATILDE no responde al solicitarle un contacto que pueda ayudar en mi caso.</p>

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Calle 5 No. 24A - 91

Call Center: 602 620 0400

[contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co)

[www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co)



				Hasta la fecha sigo sin conocer qué sucede con el pago que adeuda la biblioteca conmigo y es desgastante esta situación. Les agradezco me informen el correo electrónico y nombres de las personas responsables de efectuar mi pago lo más pronto posible. Así mismo solicito que no me remitan a la señora MATILDE nuevamente porque me parece que su trato es indiferente y poco profesional.
14/03/2024	03/04/2024	Queja	Valeria Gallero	Buen día! En el día de hoy 12/03/2024 coloqué en la máquina de café \$2.800 para adquirir un café de vainilla, el cual salió solo agua caliente. Me dirijo a la ventanilla donde se encuentran dos señoras que me dicen que colocan el cartel que las máquinas no funcionan pero parecía que lo sacaron. Supongo que siempre están así. Es algo para brindar una atención y servicio satisfactorio y si lo sacaron el papel, lo deberían volver a poner para mejorar el servicio.
22/03/2024	03/04/2024	Derecho de petición	Nadia Vélez Giraldo	Derecho de petición, adjunto documento.
22/03/2024	02/04/2024	Solicitud de información	Carlos Alberto Correa	Buenas tardes, espero que se encuentren muy bien. Soy Carlos Alberto Correa, soy Licenciado en Historia y quisiera adjuntarles mi hoja de vida por si se tienen alguna.
22/03/2024	02/04/2024	Solicitud de información	Juan Pablo Ocoró Caicedo	Mi nombre es Juan Pablo Ocoró, vivo en Cali. Por favor a que correo de la biblioteca podría enviar mi hoja de vida y ser parte de su equipo.

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda

Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo





Santiago de Cali, 7 de mayo del 2023

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 2024.**

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](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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



## PQRSD ABRIL 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

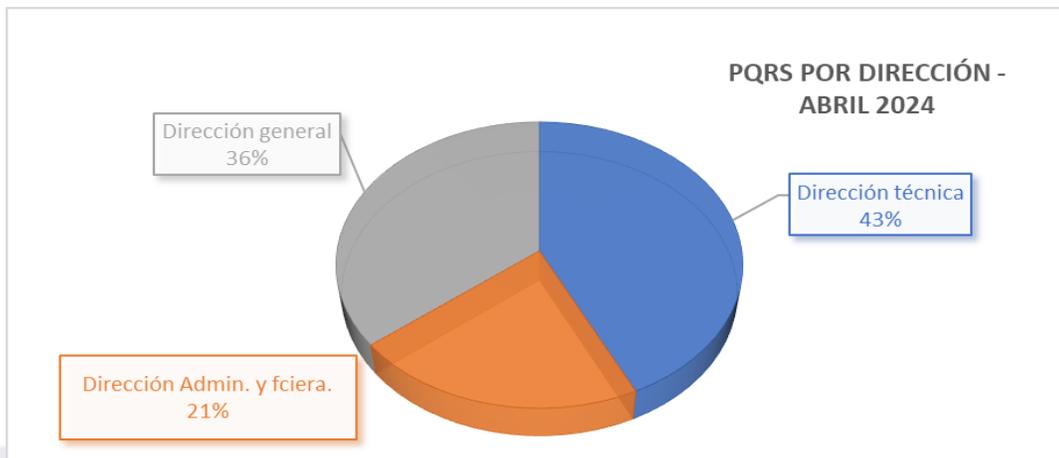
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	0	0	2	2
Queja	0	0	0	0
Reclamo	4	2	0	6
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	2	1	2	5
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	1
Derecho de petición	0		0	0
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>5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

Durante el mes se presentaron DOS (2) peticiones para un 7%, SEIS (6) de reclamo para un 43%, CINCO (5) solicitudes de información para un 36%, UNA (1) felicitación para un 7%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



### PQRSD por Dirección

Del total de 14 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo seis (6) para un 43%, la dirección general cinco (5) para un 36% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo tres (3) para un 21%.



### PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Abril 2024

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



Ciencia y cultura	1	Servicios Bibliotecarios	5
-------------------	---	--------------------------	---

El proceso de dirección técnica tuvo 6 PQRSD: 4 reclamos y 2 solicitudes de información.

### **PQRSD pendientes de responder**

Al cierre del informe no quedaron PQRSD pendientes por responder.

### **PQRSD pendientes de marzo de 2024**

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

### **PQRSD por temas**

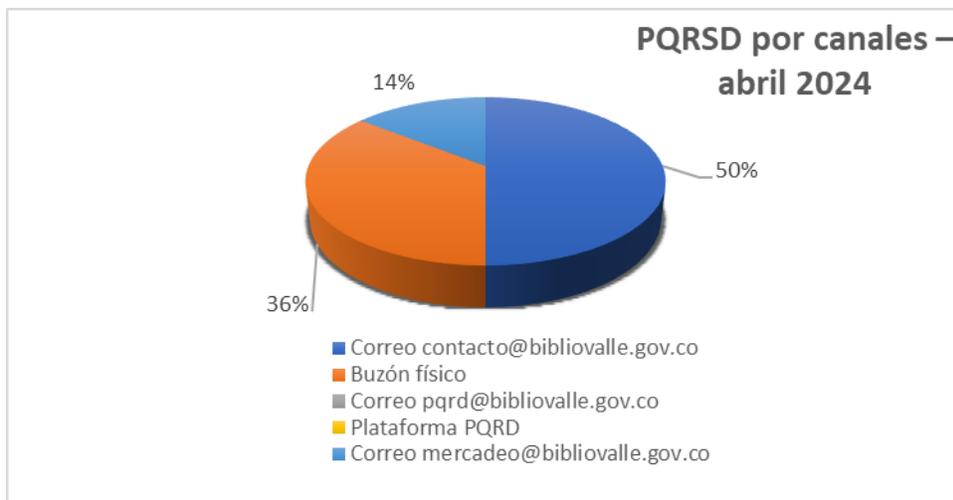
La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de ABRIL de 2024.

	No.		No.
Préstamo de libros	1	Parqueaderos	1
Vacantes laborales	1	Exposición	1
Sala infantil	3	Horario	1
Ingreso de mochila	1	Comunicado	1
Alquiler auditorio	1	Pago libro	1
Préstamo de espacio	1	Visita guiada	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 contacto@bibliovalle.gov.co	5
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	0
Correo mercadeo @bibliovalle.gov.co	0
Formulario web	2



## REPORTE DETALLADO PQRSD abril 2024

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

fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
235	3/4/2024	Solicitud de información	Manuela Londoño Pineda	<p>Por medio del presente envío mi hoja de vida, para el puesto de Auxiliar de Archivo, Gestión Documental o en áreas similares que estén disponibles en su área. Actualmente, estoy finalizando mi carrera de Licenciatura en Historia, en la Universidad del Valle, ya entregué mi tesis y estoy a la espera de mi diploma.</p> <p>Me desempeñé como auxiliar de archivo en el Archivo Histórico de Cali, durante 8 meses en el año 2023, y allí fue que pude poner en práctica habilidades orientadas al manejo de archivos, el retiro de material abrasivo de la documentación, la catalogación, descripción y conservación documental.</p> <p>De antemano muchas gracias y quedo atenta a cualquier inquietud o novedad. Cordialmente, Manuela Londoño Pineda Estudiante de Licenciatura en Historia Universidad del Valle</p>

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

236	25/04/2024	Solicitud de información	Rafael Gómez Muñoz	Cordial Saludo Señores de Biblioteca del valle Para manifestarle interes en los siguientes temas 1. Soy usuario de la llave del sabe de la biblioteca de Candelaria valle. Con esta llave puedo sacar libros de la biblioteca departamental. 2. Cual es la mecanismo para sacar un libro de la biblioteca o que debo de hacer Muchas gracias Rafael Gómez
237	25/04/2024	Reclamo	Erika Mendoza	Me gustaría que los niños no tengan que sacarse los zapatos , hoy mi hijo se resbaló con sus medias y se tropezó con los botes de basura, no se lastimó porque pudo frenar su caída, pero si es un riesgo ya que ellos son niños y les gusta correr donde estar sin calzado sería mas peligroso
238	25/04/2024	Reclamo	Erika M Duque	A la 1:30 una estantería de la sala infantil cayó sobre mi hija de 7 años quién fue a tomar un libro. Al yo levantar la estantería del piso ví que tenía una pata (giratoria) más larga que las demás. Solicité reportar lo sucedido, pro se empezó a hacer muchos minutos después (no fue inmediato). La niña se quejó en el dedo pulgar izquierdo y en el costado derecho.
239	26/4/2024	Reclamo	Karen Ramirez	El día domingo nos presentamos a la recepción con sorpresa que no podrías bajar la mochila en donde tengo las cosas de mis hijos y sobretodo para el uso para guardar los panales y ropa de mi hija y agua para tomar. Pañalera es una palabra ambigua si y solo si yo uso una mochila para guardar las cosas del bebé. Se debe permitir el ingreso de mochilas y capacitar al persona con el concepto de mochila para guardar las cosas del bebé. Gracias. Fecha: 24/03/2024
240	25/04/2024	Reclamo	Yesica Sánchez	Mi bebé se encontraba jugando en la sala infantil por correr se fue hacia atrás ya que estaba en medias y estas no le ayudan a mantener firme y se cayó hacia atrás. Sería bueno que los niños pudieran estar con zapatos ya que mi bebé está mas estable con ellos que sin ellos, explorar y correr por eso considero que son necesarios los zapatos. Agradezco su atención.
241	26/04/2024	Reclamo	Juan Pablo	No es prudente no devolver el dinero si no se hace uso del parqueadero. Eso se llama robar. fecha de diligenciamiento: 18/03/2024
242	5/4/2024	Solicitud de información	Luis Ernesto Alvis	Estimados señores: Adjunto un documento relacionado con el servicio de bus urbano en Cali que pongo a consideración de ustedes.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



				<p>Mi idea es que mis dibujos sobre el color de los buses se pudiera llevar al lienzo empresa por empresa a manera de cuadro para exhibir de forma permanente en las paredes de la Biblioteca.</p> <p>Agradezco su atención a la presente.</p>
243	26/04/2024	Felicitación	Jose G Montoya	<p>Agradezco horario hasta las 7pm, sé que grandes ciudades, Buenos Aires (sin Milei) y hay servicios de bibliotecas nocturnas. Facilita el acceso y flujo de conocimiento y cultura. No me favorecía el horario hasta las 5pm. Dele corresponde a los servidores públicos en debida remuneración. Gracias.</p>
244	24/04/2024	Petición	PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION	<p>La División de Relacionamento con el Ciudadano de la Procuraduría General de la Nación, se permite informar que el buzón quejas@procuraduría.gov.co se encuentra fuera de servicio desde el 18 de septiembre de 2023, tal como se puede evidenciar en la notificación que arroja la citada cuenta. En consecuencia, se agradece a las entidades, autoridades y demás usuarios abstenerse de remitir comunicaciones por dicho medio, dada la imposibilidad técnica de adelantar el trámite de las mismas, recordando que pueden acceder para el registro de sus PQRSDF, a través de los siguientes canales de atención: CANAL VIRTUAL - Ingresando a la Web institucional - Sede Electrónica en el siguiente link</p>
245	24/04/2024	Solicitud de información	Sara Nathaly Gomez Derazo	<p>Hola muy buena noche, un cordial saludo, quería preguntar sobre los valores del alquiler del teatro, y más información, gracias por su atención y quedó atenta a su respuesta</p>
246	11/04/2024	Solicitud de información	María de los ángeles Betancourt.	<p>Buen día, espero que se encuentren muy bien. Por medio del presente correo le solicito información sobre la contratación de servicios para la Biblioteca Departamental para la realización de salidas pedagógicas de instituciones educativas (Horarios, requisitos,etc)</p> <p>Feliz resto de día. María de los ángeles Betancourt. Lic. Ciencias Naturales y Educación Ambiental</p>
247		Reclamo	Jaime L. Marín	<p>Gracias por la atención. Resulta que hace más de un mes devolvió una edición de libro "tus zonas erróneas" el cual considero importantísimo y para ese entonces pagué \$32.000. Notando que fue un precio por su valor de segunda (12 y 10 mil pesos) por este medio</p>

				necesito que me descuenten alguna suma, pues me siento incómodo y engañado por efectuar tal suma. Mi número de llave del saber es 00017606745
248	20/04/2024	Petición	DIEGO RODRIGUEZ - PERSONERIA DE CALI	Solicitud de Préstamo para Uso Externo del Salón Rojo Realización del Foro Ambiental "Retos para la Defensa y Protección del Ambiente desde una Perspectiva de Control"

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo



[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





Santiago de Cali, 13 de junio del 2023

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 2024.**

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 [pqrd@bibliovalle.gov.co](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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



## PQRSD MAYO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

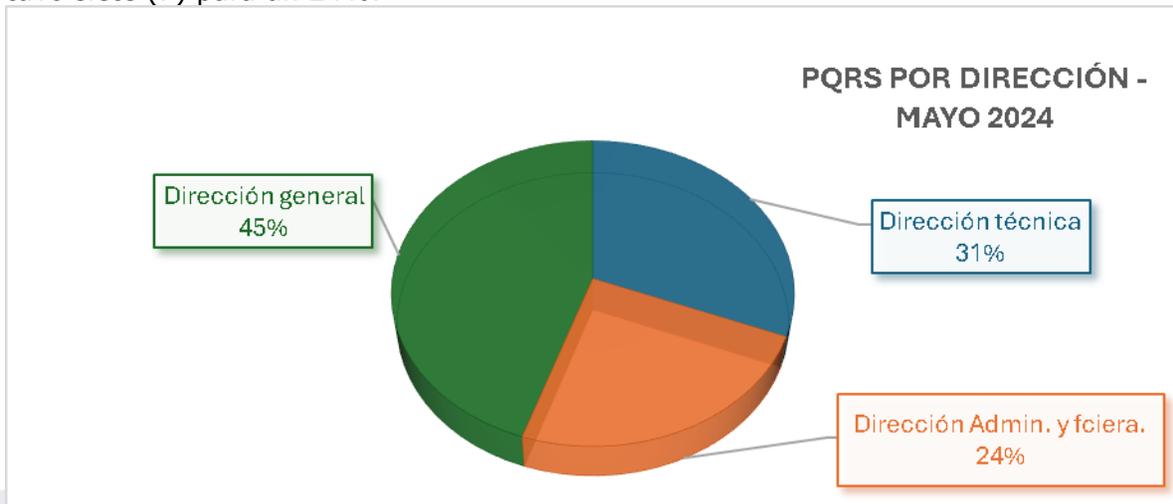
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	2	2	7
Queja	1	3	1	5
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	1	3	4
Solicitud y Solicitudes de información	4	0	7	11
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	1	1	0	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>29</b>

Durante el mes se presentaron SIETE (7) peticiones para un 24%, CINCO (5) de quejas para un 17%, ONCE (11) solicitudes de información para un 38%, CUATRO (4) sugerencias para un 14% y DOS (2) duplicadas para un 7%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



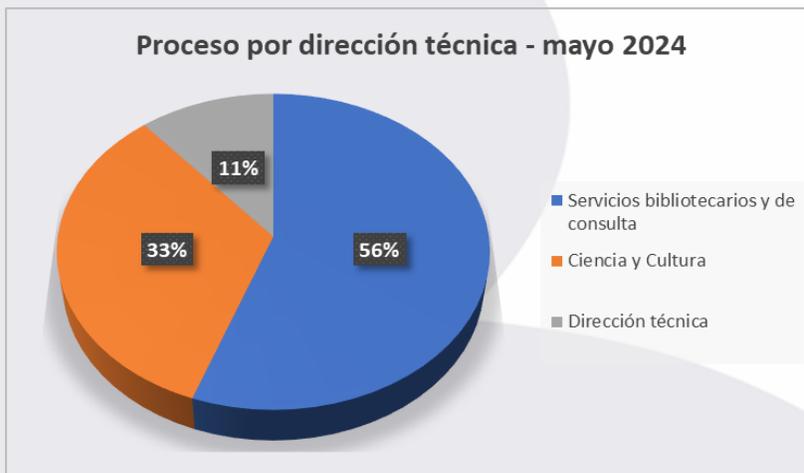
### PQRSD por Dirección

Del total de 29 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo nueve (9) para un 31%, la dirección general trece (13) para un 45% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo siete (7) para un 24%.



### PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Abril 2024

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



Ciencia y cultura	3	Servicios Bibliotecarios	5
Técnica	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 9 PQRSD: 3 peticiones, 4 solicitudes de información, 1 queja y 1 duplicada.

### **PQRSD pendientes de mayo de 2024**

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

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
220	22/1/2024	Petición	esnardo yaccelga aragon	Buenas noches, para informar una inquietud. Cuando entro a la página web de ustedes, para hacer una consulta bibliográfica, sólo me da dos opciones: " título" y "autor". De ésta forma, hay títulos y autores que no me aparecen. Pero, dada la casualidad, si los he encontrado en las estanterías. ¿Sería posible ampliar la base de datos, para una búsqueda más amplia de los temas, para nosotros los usuarios?? Gracias por la atención prestada. Quedo pendiente de sus respuestas. Mil gracias.

### **PQRSD pendientes de responder**

Al cierre del informe no quedaron PQRSD pendientes por responder.

### **PQRSD pendientes de abril de 2024**

Para 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 2024.

	No.		No.
Observatorio	1	Labor social	1

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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



Servicio en festivo	1	Falta de publicidad	1
Reglamento biblioteca	1	Propuesta Marvel	1
Sala Helen Keller	1	Solicitud de espacio	1
Fotocopiadora	1	Espacios para estudios	1
Pantalla en información	2	Información Biblioteca	1
Lectura cura	1	Difusión de actividades	1
Pago de factura	1	Máquinas dispensadoras	1
Gatos del parqueadero	1	Renovación	1
Bibliotecarios de las salas	1	Ejemplar	1
Llave del saber	1	Visita guiada	1
Uso de imagen	1	Información actividades	2

### PQRSD por canales

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

Buzón de sugerencias físico	10
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	8
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	5
Correo mercadeo @bibliovalle.gov.co	0
Formulario web	6

### REPORTE DETALLADO PQRSD abril 2024

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

fecha	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	
249	09/05/2024	Queja	Ebly Jhanny Calderón Rincón	<p>Buenas tardes, Me comunico puesto que estoy interesada en asistir al observatorio el día sábado 11 siguiente link: <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKHnKOitL8nQhULfBRowKV3LpaX_8a">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdKHnKOitL8nQhULfBRowKV3LpaX_8a</a> no aparece actualizado, puesto que sale la opción para asistir el 4 de mayo.</p> <p>Estoy interesada en asistir junto a mi grupo scout, por lo cual solicito por favor tener personas.</p>



**Biblioteca  
DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

				Muchas gracias por su atención. Atentamente, Ebly Jhanny Calderón Rincón Lic. en Educación Popular Asistente Administrativa Instituto de Investigación e Intervención para la Paz Universidad del Valle
250	09/05/2024	Solicitud de información	Waldo Fabia Melo Castro	Hola buen día Quisiera saber si hay servicio de biblioteca el día Lunes festivo 13 de mayo ? Agradezco la respuesta gracias
251	23/05/2024	Queja	Diego Fernando González	A través del presente correo instauro queja a la dirección de la Biblioteca sobre unos Departamental.  Cuando yo ingresaba a la Biblioteca con una Botella de agua fui abordado tanto por discriminatoria, haciendo uso de varias exclamaciones como ¿Usted ha trabajado en...? Y de manera aún más grosera: ¿El agua qué es...!!!!????? DE la misma manera el señor aseguraba que en ninguna Biblioteca del país era posible...  A cual le respondí que dentro de las Bibliotecas Públicas sí se podían ingresar Botellas de agua, pero se tomaran las medidas necesarias para que no ocurriera un vertimiento de la misma sobre el piso, y hacer uso de campañas y de la Pedagogía y sobre todo de un lenguaje más apropiado para el FUNCIONARIO por su posición dentro de dicho espacio, me intimida y me impone un poco de malentendido.  Exijo por lo tanto una respuesta por parte de la dirección de la Biblioteca para establecer un protocolo en el Valle del Cauca, como lo afirma el Señor Perlaza, no se somete o no está cobijada a un Reglamento, sino es su función exactamente para con los Usuarios de la Biblioteca.  Diego Fernando González
252				DUPLICADA
253	10/05/2024	Solicitud de información	Claudia Guzmán	Buenas tardes. En calidad de docente de la institución universitaria Antonio José Caicedo, me interesa saber la viabilidad de una visita guiada en la Sala Hellen Keller, en el marco del curso de Pedagogía y la metodología de enseñanza utilizada para personas con discapacidad visual o auditiva.
254	23/05/2024	Sugerencia	Emilce Jaramillo	Muy importante, habilitar servicios de fotocopias y más estando en la biblioteca.
255	20/05/2024	Sugerencia	Jhon Camargo	Me gustaría que en el mostrador de información tuvieran una pantalla donde se explique la biblioteca virtual, el catálogo y todas las presentaciones de la biblioteca dptal.  Gracias
256				DUPLICADA
257	21/05/2024	Petición	Samuel González	Buenas tardes. Mi nombre es Samuel Esteban González Vargas del Colegio San Francisco de Asís, sede infantil, a cargo de Derli.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





**Biblioteca  
DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

				<p>Quería solicitar por favor que nuevamente me envíen el correo adjunto al pdf donde vaciar mi correo se ha perdido, y ahora me lo están solicitando cuanto antes.</p> <p>Muchísimas gracias. ATT: Samuel E. González.</p>
258	15/05/2024	Queja	Maria josefa aviles chaparro	<p>La falta de publicidad para el taller filomena la niña y el mar, ya que la falta de niños transporte por que es muy tenaz ir y no tener niños</p>
259	21/05/2024	Petición	Andres Felipe	<p>Cordial saludo, queríamos saber sobre la propuesta de la comunidad Marvel Cali enviada respondido, quedo atento de las positiva respuesta al número de teléfono, o si necesito Adjunto pantallazo del correo.</p>
260	21/05/2024	Solicitud de información	Fundación Calicomix	<p>Estamos solicitando el espacio para la realización del Festival Calicomix 2024, como</p>
261	21/05/2024	Solicitud de información	Yecksin	<p>Estimados encargados de la Biblioteca,</p> <p>Espero que este correo electrónico les encuentre bien. Me dirijo a ustedes para solicitar información. He intentado encontrar esta información en su página web, pero lamentablemente no la encontré.</p> <p>Me gustaría saber cuáles son los espacios que ofrecen para realizar actividades académicas personales o colaborativas. Además, agradecería si pudieran proporcionarme detalles de conexión Wi-Fi, mesas de trabajo, salas de reuniones, entre otros.</p> <p>Por último, si tienen alguna recomendación o consejo para aprovechar al máximo los espacios, quedo muy agradecido de recibirlo.</p> <p>Quedo a la espera de su pronta respuesta y agradezco de antemano su atención y colaboración.</p> <p>Atentamente,</p> <p>Yecksin</p>
262	21/05/2024	Solicitud de información	Ariel Duque	<p>Por favor información de la Biblioteca Departamental. Muchas gracias</p>
263	21/05/2024	Solicitud de información	Ana Puerta	<p>Solicitud de información de la lectura cura, pueden contactarme 3113108424 Ana Puerta 3006204011 Rocío Puerta</p>
264	20/05/2024	Sugerencia	Sonia Alexandra Villamil Figueroa	<p>Agradezco a la Biblioteca Departamental el haberme permitido proyectar mi proceso en los últimos meses, pero me sentí abandonada por parte de la Biblioteca para que sea clara a todos los usuarios.</p>
265		Petición	Corporación Parque Explora	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Se solicita a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero realizar el reconocimiento y pago de los intereses moratorios que se generaron por los PESOS) por parte de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero a favor de la Corporación Parque Explora.</li><li>2. Realizar el reconocimiento y pago de los intereses moratorios que se generaron por los PESOS) por parte de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero a favor de la Corporación Parque Explora.</li></ol>

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

266	23/05/2024	Petición	Andrea Navarro	<p>Hoy al usar la máquina de café Matiz ubicada en el segundo piso ingresé e</p> <p>Solicito revisar la máquina para que esta no se quede con el dinero de las p</p>
267		Queja	Blanca Guerra	<p>El día 9 de mayo de 2024 parqueé mi moto en el parqueadero de la Bibliote</p> <p>para saber cómo había sucedido y encontré a los gatos responsables de es</p> <p>Cuando yo llegué al parqueadero nadie me reportó que acá habían gatos c</p> <p>gatos que con sus uñas dañan los cojines donde se sentientan en la moto.</p> <p>Muchas gracias y espero ser tenida en cuenta.</p>
268	21/05/2024	Petición	David Dominguez	<p>Muy buenas tardes:</p> <p>Envío este correo para solicitar mi renovación de cuenta, debido a que en la</p> <p>con ustedes por favor notificarme. Además, tengo asignado el vencimiento d</p> <p>permite hacer la renovación en línea. No se si es posible solucionar este pr</p> <p> día de ayer de esta situación.</p> <p>Agradezco su atención , espero una pronta respuesta.</p>
269	22/05/2024	Solicitud de información	Maydarlin Zamora Lopez	<p>Buenas tardes.</p> <p>Cordial saludo,</p> <p>Soy Maydarlin Zamora Lopez</p> <p>C.c 1089242694</p> <p>Exp.en Santander de Quilichao</p> <p>Soy aprendiz SENA de la regional cauca Santander de Quilichao Cauca me</p> <p>este lugar y necesitamos realizar unas actividades por lo cual requerimos la</p> <p>ATT: Maydarlin</p>
270		Solicitud de información	Diana Patricia Peña Castañeda	<p>Buenos días:</p> <p>Me gustaría tener el libro "Cocinando con María". En la página de la Gober</p> <p>¿Es posible tener un ejemplar en físico y el pdf? Este es el link que encuen</p> <p>Diana Patricia Peña Castañeda</p> <p>Comunicadora Social-Periodista</p> <p>MG. Ciencia Política</p> <p>Esp. Comunicación Organizacional</p>
271	22/05/2024	Solicitud de información	Jennifer Giraldo Abuid	<p>Cordial saludo Sres. Biblioteca departamental</p> <p>Mi nombre es Jennifer Giraldo, vivo en el barrio alameda y quisiera saber c</p>

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

				De antemano muchas gracias, quedo atenta
272	23/05/2024	Sugerencia	Tamara S Vanegas	Se sugiere colocar en el punto de información una pantalla o monitor que p
273	25/05/2024	Petición	Adriana Sanclemente	Atento saludo. Mediante la presente solicitamos a ustedes se nos concedan la posibilidad, visita guiada por las instalaciones de la Biblioteca y el Observatorio Astrónó junio del año en curso, con aproximadamente 120 estudiantes y compañía objetivo de conocer estas dependencias y, que los niños y niñas tengan la interactuar y participar de las actividades que desde las mismas se direccio Dicha visita está prevista para horas de la mañana, ya que en la tarde se tie otra actividad recreativa en otro centro de la ciudad. Las edades de los niños los 5 y 12 años, estudiantes de Educación Básica Primaria de la IE Técnico Fernández Guerra Sede "El Rosario" de Santander de Quilichao Cauca. Agradecemos su atención y colaboración, quedo atenta a su positiva respu
274	28/05/2024	Petición	Katherina Osorio	Hola, buen día Te comento, el día viernes 17 de mayo en la tarde yo asistí a un desfile de que era para la biblioteca y acepté. Yo tengo mi marca personal y no tengo chicas y con mucha decepción y sorpresa me doy cuenta que con ese video promocionar algo con mi imagen para un tercero del cual no me avisaron a  Solicito cordialmente que por favor se retire ese video publicado el sábado estar relacionada y es una gran decepción pues pensé que la Biblioteca era Espero podamos acordar algo y no tener que utilizar la ley. Gracias por tu atención y tu tiempo
275	28/05/2024	Solicitud de información	Edwin Sinisterra	Buenas tardes, Quiero por favor que me envíen información de las bibliotecas, como activio Gracias
276	31/05/2024	Queja	Julian Perez	Hoy sábado 25 de mayo, al utilizar la máquina dispensadora de Novaventa Resultado = Se tragó los billetes y no me dio el producto.
277	29/05/2021	Solicitud de información	Samanta Cabas	Deseo recibir información en mi correo, es el siguiente: sammcabas16@gm

Atentamente,

Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





Santiago de Cali, 8 de julio del 2023

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 2024.**

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

Las PQRSD recibidas a través de los buzones de sugerencias, los correos [pqrd@bibliovalle.gov.co](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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



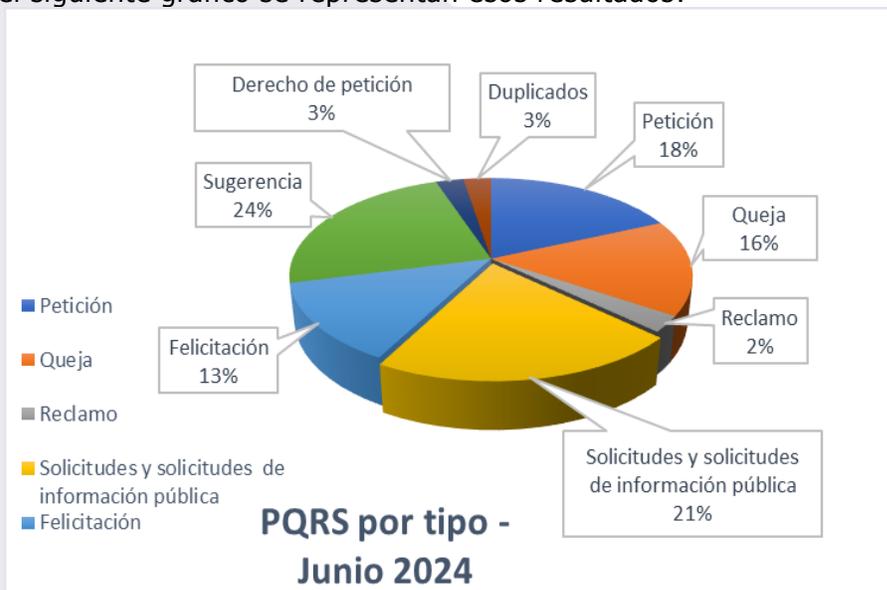


**Biblioteca**  
DEPARTAMENTAL  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

## PQRSD JUNIO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	0	3	4	7
Queja	0	3	3	6
Reclamo	0	1	0	1
Sugerencia	2	7	0	9
Solicitud y Solicitudes de información	2	1	5	8
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	1	1	3	5
Derecho de petición	1	0	0	0
Duplicadas	0	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>38</b>

Durante el mes se presentaron SIETE (7) peticiones para un 18%, SEIS (6) de quejas para un 16%, OCHO (8) solicitudes de información para un 21%, NUEVE (9) sugerencias para un 24%, UN (1) reclamo para un 2%, CINCO (5) felicitaciones para un 13%, UN (1) derecho de petición para un 3% y UNA (1) duplicada para un 3%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



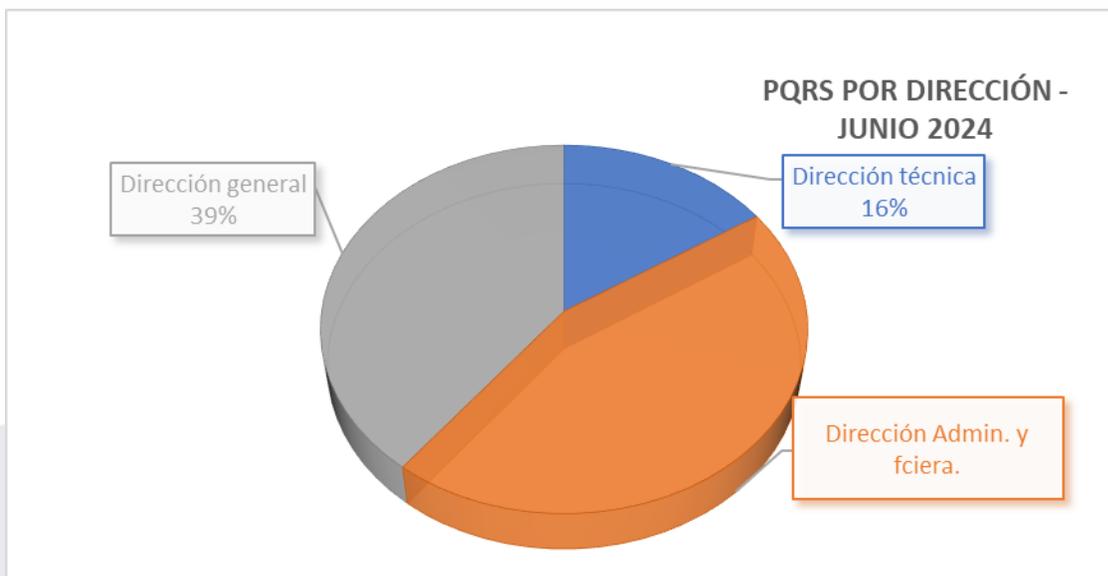
[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



### PQRSD por Dirección

Del total de 38 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo seis (6) para un 16%, la dirección general quince (15) para un 39% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo dieciséis (16) para un 45%.



### PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Junio 2024

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

Desarrollo de colecciones	1	Servicios Bibliotecarios	4
Ciencia y cultura	1		

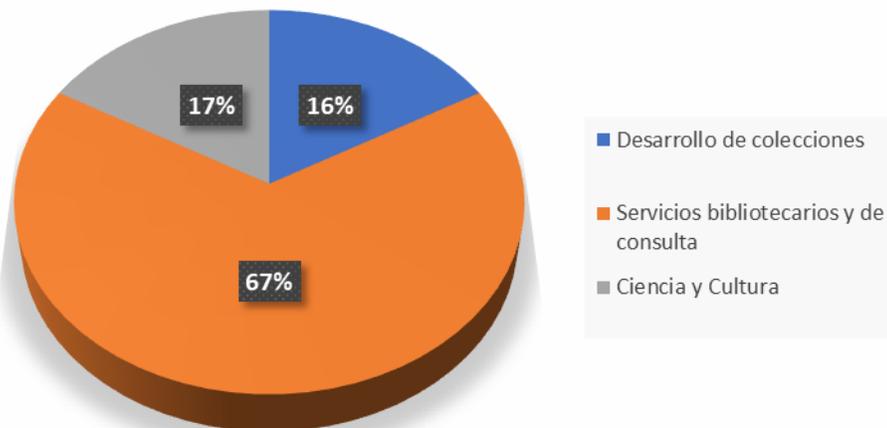
El proceso de dirección técnica tuvo 6 PQRSD: 2 sugerencia, 2 solicitudes de información, 1 felicitación y 1 derecho de petición

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



### Proceso por dirección técnica - JUNIO 2024



### PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe CUATRO (4) PQRD quedaron pendientes por responder.

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
298	Sugerencia	Ricardo Valdez	Estoy interesado en leer en voz alta en la sección de niños, estuve con mis nietas y no hay programas lúdicos No pretendo reconocimiento económico
299	Reclamo	Imedoa Woano	El día de hoy ingreso mi moto de placas ZHC 87F a las 9:50 en buen estado y al sacarla a las 11:37 encuentro un gato en el cojín y al mirar detalladamente encuentro que lo había dañado (tengo fotos) y al informarle al guarda me dice que es normal porque hay muchos gatos a lo que le informo con todo el respeto que no es inconveniente mio ya que estoy pagando.
300	Queja	Carlos	Inconformidad con el servicio de aseo, baños
302	Queja	Jhon Jairo Angarita	Hoy 22 de junio de 2024, llevo 30 minutos haciendo fila para pagar el tiquete de parqueadero y todavía tengo que esperar más. Considero importante que revisen el sistema de pago y pongan más personas para agilizar el pago del parqueadero.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



313	Yvonne Barreto Celis	yvonne1772@gmail.com	Cordial saludo: Adjunto solicitud para revisión de caso. Gracias, Yvonne Barreto Celis
-----	----------------------	----------------------	---

### PQRSD pendientes de mayo de 2024

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 2024.

	No.		No.
Convenio Univalle	1	Certificado laboral	1
Globo saturno	1	Talleres niños y jóvenes	1
Información actividades	2	Habitante de calle	1
Visita guiada	3	Evento programado	1
Donación	1	Vacantes	2
Error en publicación	1	Ventiladores	1
Felicitación	2	Personal de información	1
Saberes impreso	1	Lectura	1
Gatos del parqueadero	1	Aseo baños	1
Cupo pijamada	1	Demora en caja	1
Tango plaza de la lectura	7	Museo Mivo	1
Ajedrez Gigante	1	Solicitud material	1
Inconformidad	1	Solicitud exposición	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	24
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	7
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	2

Correo mercadeo @bibliovalle.gov.co	0
Formulario web	5

## REPORTE DETALLADO PQRSD junio 2024

En total se presentaron 38 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
278	06/06/2024	Solicitud de información	Rodrigo Martínez Martínez	Estimados Señores : Buenos Días. Por medio de este mensaje les saludo y les consulto si la Biblioteca Departamental Tiene convenio con la Universidad del Valle. Hago esta pregunta, para saber las posibilidades de uso y de servicio, porque estudiaré una maestría en la Universidad del Valle, Sede Meléndez y también haré investigación etnográfica en Cali. Por lo cual tengo que movilizarme por varios sectores de la ciudad, entonces, necesito centrar o tener dos bases para trabajo en biblioteca, la Una en las Bibliotecas de la Universidad del Valle y la otra si fuera posible en la Sede de la Biblioteca Departamental.  Muchas Gracias Atte Rodrigo Martínez Martínez Antropólogo
279	06/06/2024	Petición	Carlos Rubio	Cordial saludo señores Biblioteca Dptl y museo de ciencias. Sugiero con todo respeto, hacer reforzar o en su efecto levantar el cerramiento que está en el globo saturno, se están robando las losas y está afectando todo el estado. Solucionar muchas gracias
280		Sugerencia	Harlyn Valencia	Cordial saludo señores Biblioteca Dptl y museo de ciencias. Sugiero con todo respeto, hacer reforzar o en su efecto levantar el cerramiento que está en el globo saturno, se están robando las losas y está afectando todo el estado. Solucionar muchas gracias.
281	12/06/2024	Sugerencia	Sandra Milena Hurtado	Por favor soy madre de una menor de 12 años y me gustaría que la biblioteca tenga talleres de lectura para niños y jóvenes puesto que es muy importante para incentivar y cultivar este buen hábito desde niños.  Talleres lectura para niño y jóvenes Muchas gracias
282	06/06/2024	Solicitud de información	Diana Arcila	Solicito me envíen a mi correo electrónico información de la programación de la Biblioteca Dptal.



**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

283	06/06/2024	Solicitud de información	Luz Dary Restrepo	Solicito me envíen a mi correo electrónico información de la programación Departamental
284	20/06/2024	Sugerencia	Ma Angelica Romero	El día de hoy asistí a la sala de cine para ver la película que estaba programada en la compañía de mis hijos, poco después del inicio de la película ingresó un hombre que se encuentra por su aspecto físico e higiene en condiciones de calle, es una persona que constantemente está tosiendo y expectorando en una sala que está encerrada adicional a eso se quitó los zapatos y puso los pies muy sucios sobre los asientos de adelante, estas personas tienen alto riesgo de ser portadores de enfermedades respiratorias, por lo cual salí de la sala con mis hijos por que me senti muy incomoda con esta persona, considero que por mas que sea un espacio público, tendría que hacer unas condiciones higiénicas y de salud para dejar ingresar a las personas, ya que este es un espacio donde hay niños y son altamente sensibles a enfermedades respiratorias, los habitantes de calle por lo general son portadores de tuberculosis o neumonías y estas se contagia a través de las partículas que quedan en el aire (aéreo) y en las sillas (contacto) u objetos.
285	13/06/2024	Petición	Laura Sofía Rojas Morales	Buenos días, espero que se encuentren muy bien.  Nos dirigimos a ustedes desde el componente de Recreación de la Cruz Roja Colombiana Seccional Valle del Cauca, solicitando su colaboración para agendar una visita guiada a la Biblioteca Departamental para un grupo de niños beneficiarios de las vacaciones recreativas que realizaremos entre junio y julio de este año.  La fecha propuesta para esta visita es el lunes 6 de julio con un grupo de 16 niños entre 6 a 12 años y 5 voluntarios acompañando el recorrido. Una visita a la biblioteca sería una experiencia educativa extremadamente enriquecedora y una oportunidad única para fomentar la lectura desde edades tempranas, además nos interesa que ellos reconozcan estos lugares que se encuentran en su ciudad y todo lo que tienen por ofrecer.  Estamos a su disposición para cualquier información adicional que requieran y quedamos atentos a su pronta respuesta. De antemano muchas gracias por la atención.  Cordialmente, -- Laura Sofía Rojas Morales Referente Programa Recreación Seccional Valle del Cauca
286	13/06/2024	Queja	Martha Cecilia Valdés	Estoy para el taller toma te sin estrés y son las 3:14 evento programado para las 3:00 pero el evento parece ser que no se va a dar sugiero actualizar información a tiempo .

**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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





**Biblioteca**  
DEPARTAMENTAL

Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

287	17/06/2024	Solicitud de información	Diana Marcela Ipia Guetoto	Cordial saludo Quiero saber si ustedes reciben libros como donación, ya que hay algunos que tengo y que ya no los uso y la verdad me gustaría que sean parte de su biblioteca. Quedo atenta a su respuesta y en caso de ser posible, atenta al proceso. Muchas gracias, cordialmente, Diana Ipia.
288	13/06/2024	Solicitud de información	Fernando Sandoval Polania	Estimad@s, Cordial saludo, por favor me pueden informar, dónde publican las vacantes o se puede enviar la hoja de vida para el cargo de auxiliar de biblioteca o cargos similares.  Gracias.Fernando Sandoval Polania Email. fsandoval1972@gmail.com Teléfono. 3208407305
289	13/06/2024	Felicitación	Isabella Pachecho	Fue una muy buena experiencia, variedad de libros y una guía apropiada
290	13/06/2024	Felicitación	Milena Quintero	Las chicas en su recorrido fueron muy claras tienen buen conocimiento del lugar, muy amables y empáticas.
291	13/06/2024	Petición	Gabriela Guerrero	Cordial saludo. De antemano agradezco su atención. Adjunto mi hoja de vida con el objetivo de ponerla a su disposición para aplicar a las vacantes disponibles. Quedo muy atenta a sus comentarios y observaciones. Cordialmente, Gabriela Guerrero 3186855868
292	17/06/2024	Queja	Paula Andrea Zamora Rodriguez	Hace tres días por instagram publicaron que para ayer jueves 13 de junio había programado taller de escritura y literatura: Tinta invisible // Orientadora: Maria Ximena Hoyos y Wilson Blandon // Auditorio: Oscar Gerardo Ramos *** Mi hija Laura Sofía Cuervo muy puntual estuvo presente y que se habían equivocado en la publicación, es una falta de respeto, si se dieron cuenta que estaba mal hecha la publicación se elimina de la pagina, para evitar que las personas pierdan el tiempo y dinero en transporte para llevar al evento. Agradezco tengan en cuenta mi queja, nosotras somos de acá, volvemos si deseamos otro día, pero su sitio es visitado por turistas que tienen tiempo programado para conocerlos y hacer parte de sus actividades, lo cual no es justo que con solo decir: es que fue un error con eso tengan suficiente.
293	20/06/2024	Sugerencia	Liliana Muñoz	Sugiero poner ventilador grande en información en el Hall para mejorar la ventilación ya que hace mucho calor.
294	02/06/2024	Felicitación	Ana Ma Ordoñez	Deseo agradecer y felicitar a Sandra Patricia Salazar por el apoyo y aportes al equipo de la línea 106 de la secretaria departamental de salud relacionada con la narración de cuentos infantiles y escritura de cartas, sus enseñanzas serán muy valiosas para adentrarnos en las vivencias de los niños y niñas de las IE del Valle del Cauca

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





**Biblioteca**  
**DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

295	20/06/2024	Queja	Paulo Coelo	He asistido a la biblioteca hace muchos años y me enteresía una señora de edad q me atendió luego otra señora muy bonita y amable pero últimamente me atendió una mujer peli india con blusa muy corta mostrando todo ya me ha recibido en dos ocasiones, me parece que es vulgar su forma de vestir y más en una recepción
296				DUPLICADA
297	02/07/2024	Petición	Magnolia Rodriguez	Atentamente solicitamos de nuevos tener saberes impreso.  Gracias sr director Fernando Tamayo
298	02/07/2024	Sugerencia	Ricardo Valdez	Estoy interesado en leer en voz alta en la sección de niños, estuve con mis nietas y no hay programas lúdicos No pretendo reconocimiento económico
299		Reclamo	Imedoa Woano	El día de hoy ingreso mi moto de placas ZHC 87F a las 9:50 en buen estado y al sacarla a las 11:37 encuentro un gato en el cojín y al mirarlo detalladamente encuentro que lo había dañado (tengo fotos) y al informarle al guarda me dice que es normal porque hay muchos gatos a lo que le informo con todo el respeto que no es inconveniente mio ya que estoy pagando.
300		Queja	Carlos	Inconformidad con el servicio de aseo, baños
301	25/06/2024	Petición	Diana Paz	Me gustaria que abrieran cupo para la pijamada con los niños yo estuve en otro domingo y vine hoy a inscribir a mi nieto y ya no hay cupo
302		Queja	Jhon Jairo Angarita	Hoy 22 de junio de 2024, llevo 30 minutos haciendo fila para pagar el tiquete de parqueadero y todavía tengo que esperar más.
303		Sugerencia	Esperanza Parra	Comedidamente solicitamos para baile de tango dejamos terraza lectores favore reparar tejas Gracias
304		Sugerencia	Martha E. Reginfo	Nos encantó el espacio para el tango por tal motivo sugerimos nos asignen dicho espacio "plazoleta de la lectura" Mil gracias por la atención
305		Sugerencia	Zoraida Aristizabal	Nos encantó el espacio, sugerimos nos asignen el espacio plazoleta de la lectura Mil gracias por la atención prestada
306		Petición	Laura Castañeda	Participo en las clases de tango con la profesora Martha los sábados de 2 a 6 y nos han cambiado el ambiente o locación en 3 oportunidades. Este sábado nos ubicaron en la plaza de la lectura un ambiente al aire libre donde no afecta el desarrollo de otras actividades muy contentos solo que si llueve corremos el riesgo de mejorarnos porque el techo debe ser renovado, hay personas adultas y con discapacidad y no pueden correr en caso de que llueva. Agradecemos le den un cariñito al lugar.

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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





**Biblioteca  
DEPARTAMENTAL**  
Jorge Garcés Borrero - Valle del Cauca

307		Sugerencia	José Alberto Serrano	Los del grupo de tango nos asignaron el salón de la lectura y solicitamos nos asignen dicho espacio pa' realizar nuestra actividad, es un lugar amplio y no interferimos con ninguna otra actividad.
308		Felicitación	Howard	Por asignarnos la sala de la lectura para las clases de tango - Biblio tango
309		Petición	Ferney Victoria	Solicitamos que el salón de la lectura nos quede al grupo de tango los sábados de 2 a 6 pm, gracias
310		Solicitud de información	Laura Sofia Ortiz	Buenas tardes, quisiera saber si el museo interactivo abracadabra ya está funcionando, ya que me dijeron que estaba en mantenimiento, espero una pronta respuesta muchas gracias
311	02/07/2024	Felicitación	Tobias Emanuel	Manifestamos felicitaciones y agradecimientos a la Biblioteca Departamental po brindarnos estos espacios de creación, inclusión y creatividad para los niños de la fundación Tobías Emanuel cada vez que vienen es grato para ellos van alegres y llenos de amor Infinitas gracias esperamos venir pronto a disfrutar más.
312	02/07/2024	Solicitud de información	Edgar Munoz	Apreciados y Apreciadas, Biblioteca Departamental, Espero se encuentren bien. Me gustaría saber cuándo está disponible el ajedrez gigante. Tengo planeada una visita a la biblioteca con mis tres sobrinos y nos encantaría utilizar el ajedrez. Aprovecho para felicitarlos por tener una biblioteca tan espectacular, orgullo de los vallecaucanos. Muchas gracias por su atención. Saludos cordiales, Edgar Munoz, STAT, MS-EPI, BMDS
313		Solicitud de información	Yvonne Barreto Celis	Cordial saludo: Adjunto solicitud para revisión de caso. Gracias, Yvonne Barreto Celis
314	02/07/2024	Queja	Jenny Alejandra	Saludo Cordial Como se evidencia en el historico de correos enviando al correo pqrd@bibliovalle.gov.co - fecha: 28 jun 2024, 14:27 como soporte de esta queja.  Desde el pasado 21 de mayo de 2024 he estado pendiente de la actividad de la pijama para los niños en la sala infantil. El dia 13 de junio me respondieron a este correo que enviara los datos para la inscripcion de la actividad del 29 de Junio, los cuales envié inmediatamente.. posteriormente envíe correos preguntando la informacion de la actividad. y resulta que hoy 28 de junio la misma personas con la que hice la inscripción le envíe los datos me dice que a pasaron las inscripciones  No es la primera vez que las actividades de la sala infantil son un problema para los usuarios, siendo esta la segunda queja que instauro.  Ya que asi mismo el dia 21 de Junio de 2024 a las 2:00p.m. al correo pqrd@bibliovalle.gov.co. radique queja debido a que de

**bibliovalle.gov.co**

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



				<p>acuerdo a inscripción previa llego con mi hijo a la actividad programada para los días 14 - 21 y 28 de junio y sin mayor sutileza me dicen que la misma fue cancelada,, y que se les olvido notificar a las personas.</p> <p>manifiesto mi inconformidad pues en los formularios de inscripción se consignan los datos y por tanto por respeto al tiempo y dinero de desplazamiento, lo mas correcto es notificar la cancelación, lo cual no se hizo en ningún momento.</p> <p>Agradezco por favor validacion y respuesta a las dos quejas enviadas y debidamente justificadas.</p>
315		Derecho de petición	Festival 100En1Dia Cali	Derecho de petición - Solicitud de apoyo para la Expo 2024 #MovetePorCali

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



Santiago de Cali, 9 de agosto del 2023

Doctor:  
FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE  
Director General  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de julio de 2024.

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 [pqrd@bibliovalle.gov.co](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño  
Profesional Especializado  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero



**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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

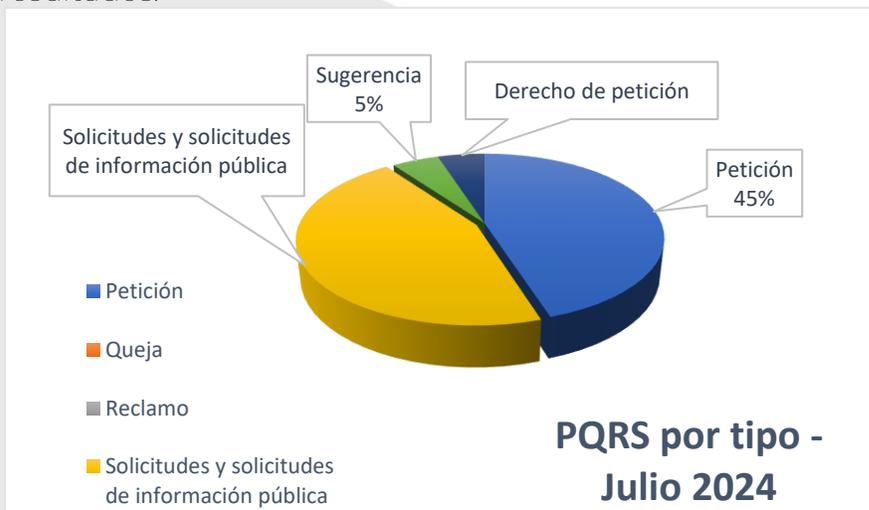
Departamento del  
**Valle del Cauca**  
Gobernación



## PQRSD JULIO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

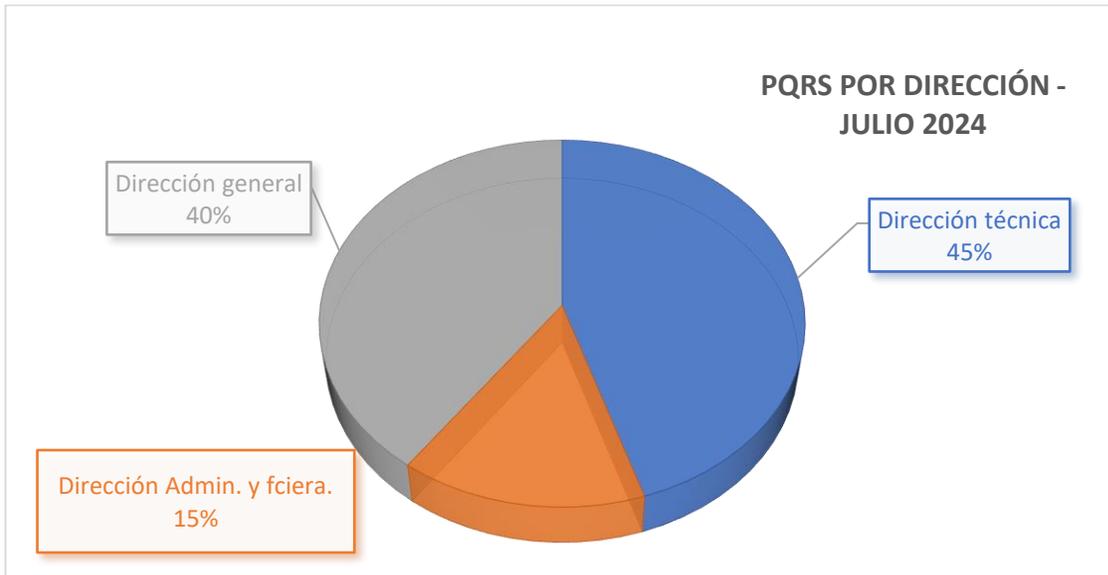
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	2	4	9
Queja	0	0	0	0
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	1	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	6	0	3	9
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	1	1
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>20</b>

Durante el mes se presentaron NUEVE (9) peticiones para un 45%, UNA (1) sugerencia para un 5%, NUEVE (9) solicitudes de información para un 45% y UN (1) derecho de petición 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 nueve (9) para un 45%, la dirección general ocho (8) para un 40% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo tres (3) para un 15%.



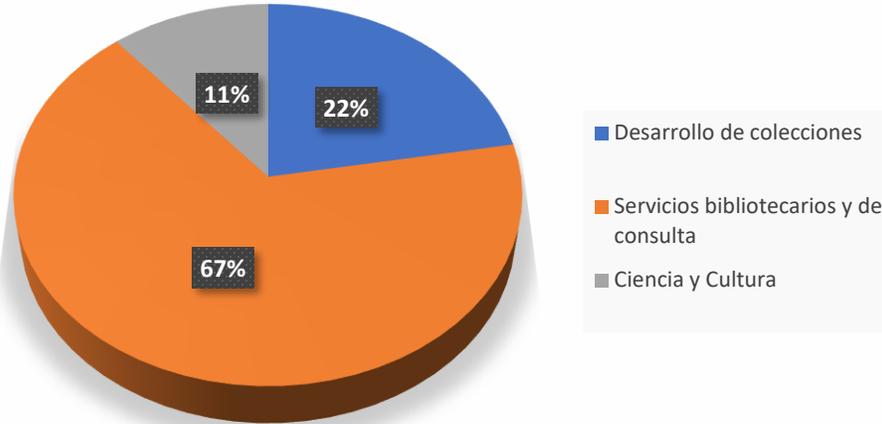
### PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Junio 2024

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

Desarrollo de colecciones	2	Servicios Bibliotecarios	6
Ciencia y cultura	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 9 PQRSD: 6 solicitudes de información y 3 peticiones.

### Proceso por dirección técnica - Julio 2024



PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe CUATRO (4) PQRD quedaron pendientes por responder.

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
25/07/2024	Petición	Andres Gonzalez	Debido a que por medio del correo institucional nunca he recibido respuesta a inquietudes y/o solicitudes, lo hago por este medio: 1. Se ha evidenciado el ingreso de personal contratista a la biblioteca, pero nunca se tiene en cuenta la ampliación del personal en el área de Telemática 2. Solicito el reintegro del señor Hellman al área de Telemática puesto que con sus conocimientos es de mayor valor y apoyo en el área de Telemática y no en el área de auditorios, evidentemente se está desaprovechando un gran recurso. 3. Debido a que para la Entidad el tema del licenciamiento de antivirus y firewall (seguridad perimetral) parece no ser primordial, puesto que se aplazó la generación del presupuesto y/o CDP, solicito el favor indicar si se va a autorizar la respectiva compra, tener en cuenta que el licenciamiento de antivirus vence el 31 de ago. de 2024, por lo que se informa que de no concretarse a tiempo la adquisición de estas licencias, el parque informático de la biblioteca y la seguridad de la información almacenada en los computadores, puede verse expuesto a infinidad de ataques cibernéticos y no tendremos la forma de contrarrestarlos, pus no contaremos con las herramientas adecuadas. Se adjuntan los correos que se han enviado con las solicitudes concretas.
29/07/2024	Petición	Mario Ives Mosquera P.	Cordial saludo con deseos de buena salud, bienestar y progreso para todos los integrantes de tan prestigiosa entidad. La pasada Pandemia dejó mucho dolor a nuestro alrededor, pero igual brindó algunas oportunidades; en mi caso, aproveche esta época para alcanzar mayor idoneidad profesional, culminar mi cuarto postgrado académico en esta

			<p>universidad y escribir mi cuarta obra literaria: "Fuentes de Bienestar y Progreso". Ya en el pasado escribí y publiqué: "Herramientas para la participación del pueblo", "Escenario real de descentralización" y "Mecánica para ambientar a Cali"; para este último libro: "Fuentes de Bienestar y Progreso" hubiese querido realizar el lanzamiento en medio de un espectacular evento, pero finalmente he optado por difundirlo en silencio de manera masiva y gratuita a público en general, de modo que sirva de apoyo para reflexionar sobre nuestro futuro, el de las nuevas generaciones y sobre los aspectos a tener en cuenta a la hora de perseguir bienestar y progreso.</p> <p>El mes de julio es de grata recordación para nuestra sociedad caleña y nos llena de admiración, regocijo y gratitud; el 3 de julio de 1810 Santiago de Cali proclamó su independencia de la Gobernación de Popayán, acto que sirvió de preámbulo al grito de independencia dado el 20 de julio del mismo año y el 25 de julio de 1536, fue fundada nuestra querida ciudad.</p> <p>Me uno a estas conmemoraciones o efemérides, y es con motivo de estos acontecimientos que quiero compartirte un ejemplar de esta mi última obra "Fuentes de Bienestar y Progreso". Seguramente, algunos aspectos de los incluidos en esta modesta obra, ya sean reconocidos y asumidos por algunos lectores, aun así, resulta pertinente analizarlos, reflexionar sobre ellos y evaluar si es viable aplicar algunos cambios comportamentales, en aras de lograr o generar bienestar y progreso en los distintos entornos sociales. Respetuosamente invito a leerlo, analizarlo y de ser posible, compartirlo con sus múltiples contactos, pero ante todo solicito hacer las gestiones pertinentes para incluir esta obra como fuente de consulta en las distintas plataformas de consulta bibliográfica que posee esta importante entidad pública; cualquier comentario sobre el particular lo recibiré con agradecimiento y mucho aprecio.</p>
--	--	--	--

### PQRSD pendientes de junio de 2024

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
298	21/06/2024	10/07/2024	Sugerencia	Estoy interesado en leer en voz alta en la sección de niños, estuve con mis nietas y no hay programas lúdicos No pretendo reconocimiento económico	Buenas tardes Apreciado Usuario En respuesta a su solicitud le informo que debe presentar propuesta de la actividad por escrito a Dirección Técnica al correo direcciontecnica@bibliovalle.gov.co donde evaluarán la viabilidad del voluntariado. Atentamente, Servicios Bibliotecarios y de Consulta.
299	21/06/2024	09/07/2024	Reclamo	El día de hoy ingreso mi moto de placas ZHC 87F a las 9:50 en buen estado y al sacarla a las 11:37 encuentro un gato en el cojín y al mirarla detalladamente encuentro que lo había dañado (tengo fotos) y al informarle al guarda me dice que es normal porque hay muchos gatos a lo que le informo con todo el respeto que no es inconveniente mio ya que estoy pagando.	En atención a su requerimiento, de manera atenta se informa que los gatos que ingresan a la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero lo hacen por la entrada principal del parqueadero, y se ha identificado que son gatos sin hogar. Si bien los vigilantes y ronderos están atentos a sacarlos, en ocasiones se escapa alguno que logra ingresar. En estos momentos se está revisando la posibilidad de instalar anejos de seguridad para que no ingresen. Presentamos disculpas por el inconveniente con su

					motocicleta y estamos atentos para prestar un mejor servicio a los usuarios.
300	21/06/2024	09/07/2024	Queja	Inconformidad con el servicio de aseo, baños	En atención a su requerimiento de manera atenta queremos contarle que debido a su mensaje hemos instruido a la supervisora encargada de vigilar y supervisar el aseo de los baños y de las zonas comunes de la Biblioteca. Agradecemos de antemano su información y su cuidado con el patrimonio de la biblioteca, y estamos atentos para brindar un mejor servicio a las personas que ingresan a la Biblioteca en busca del fomento de hábitos y gusto a la lectura, escritura y la oralidad.
302	24/06/2024	09/07/2024	Queja	Hoy 22 de junio de 2024, llevo 30 minutos haciendo fila para pagar el ticket de parqueadero y todavía tengo que esperar más. Considero importante que revisen el sistema de pago y pongan más personas para agilizar el pago del parqueadero.	En atención a su requerimiento, de manera atenta le informo que está revisando la posibilidad de habilitar otro puesto de trabajo con otro funcionario en la caja, ya que en los meses de junio y julio es donde hay mayor afluencia por el tema de los grados y eventos especiales. Agradecemos de antemano todas las observaciones que sirven para prestar un mejor servicio a todas las personas que ingresan a la biblioteca en busca de la lectura y la oralidad.
313	Yvonne Barreto Celis		Solicitud de información	Cordial saludo: Adjunto solicitud para revisión de caso. Gracias, Yvonne Barreto Celis	Apreciado usuario, en respuesta a su solicitud, cordialmente le informamos que encontramos dos libros que hacen mención a la misma temática y que puede consultar en nuestras instalaciones, en la Sala Valle del Cauca, los títulos son: Historia del barrio Puerto Mallarino: Mi Ilusión Seudónimo : Grupo Ecología™ Autores :Alejandro Cuero-Esneda Cuero de Sanchez Arturo Peñaranda Historia del barrio Puerto Mallarino: Mi Puerto Mallarino Seudónimo : Muequillo y la Paisa Autores: José Humberto Cardona Fanny Castrillon

### PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de JULIO de 2024.

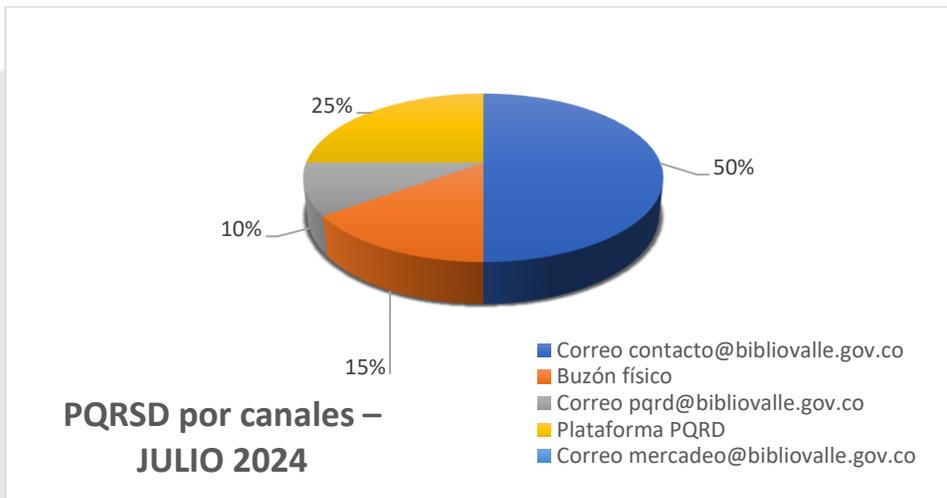
	No.		No.
Vacante	5	Depósito legal	1
Llave del saber	1	Devolución de libro	1

Condonar deuda	2	Envío de programación	1
Fotocopiadora	1	Video cámara de seguridad	1
Solicitudes varias	1	Mascota Bibliovalle	1
Labor social	2	Información talleres	1
Lista de elegibles	1	Libro en plataformas de consulta	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	Formulario web	5
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	10	Correo pqr@bibliovalle.gov.co	2



## REPORTE DETALLADO PQRSD julio 2024

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

RAD	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
316	04/07/2024	Solicitud de información	Diana Valencia	Hola buenos Días Me llamó diana tengo 28 años vivo en la ciudad de Cali tengo conocimiento en artes plásticas experiencia con procesos sociales y comunitarios. Quisiera saber que debo hacer para trabajar en la biblioteca cuales son los requisitos para ayudante de biblioteca o servicio al cliente o logística.
317	03/07/2024	Solicitud de información	Manuela Alvarez Ordóñez	Buenas tardes estoy interesada en obtener la llave del saber, serian tan amables de indicarme como lo hago y que costo tiene?
318	04/07/2024	Petición	Oriana Simone Garzón Ceballos	Mi nombre es Oriana Simone Garzón Ceballos, estudiante próxima a graduarse de la Licenciatura en Artes Escénicas del Instituto Departamental de Bellas Artes. Me encuentro interesada en postularse para trabajar en los espacios infantiles de la Biblioteca como tallerista, monitora, y en actividades de lectura dramática e infantil. Estoy segura de que mi entusiasmo y conocimientos en el tema serán un gran aporte para sus programas. Adjunto mi currículum para su revisión.
319	10/07/2024	Solicitud de información	Juan Ricardo	Hace unos meses solicité unos libros de café y por alguna razón se quedaron en el fondo del stand de libros en la casa. Mi hijo los encontró y me ayudó a devolverlos. Mi solicitud va a poder condonar la deuda que se generó por el retraso, es posible pasado un tiempo de servicio en la biblioteca quedo atento Muchas gracias
320	09/07/2024	Petición	Yvonne Barreto Celis	El motivo de la presente tiene como objeto el solicitarle amablemente los videos de seguridad externos de la biblioteca que cubren desde el sótano que colinda con las escaleras de Inciva hasta el frente de la entrada principal de la biblioteca. El motivo de esta petición se acoge a los siguientes hechos:  El día miercoles19 de junio del presente año, me encontraba parada en el andén de la biblioteca que queda justo cuando los automóviles de la Av, 5 conectan con la Av. Roosevelt. Estaba exactamente, entre las palmeras que supongo alcanzan a ser captadas por su cercanía con la cámara que la biblioteca tiene a la entrada del sótano en que se ve parqueado el Biblio-Bus. Estando ahí, me llegó un mensaje del trabajo y lo contesté, con tan mala suerte que un individuo en moto subió por el carril de

				<p>bicicletas en sentido contrario a la caída de los carros y me arrebató el celular.</p> <p>El sujeto siguió en la moto por todo el andén y rodeo la biblioteca pasando por el frente de esta y su entrada principal sin poder ser interceptado a pesar de mis gritos alertando a varios transeúntes a los que les pasó por el lado. Dio vuelta en la esquina que está al inicio de la biblioteca en sentido sur-norte.</p> <p>Llegaron muy rápido al lugar policías bachilleres que me preguntaron por los hechos, placa, etc. Lo único que recuerdo es un hombre de complexión no muy grande y una moto que tenía azul y casco azul con blanco (eso creo). La respectiva denuncia del caso esta en el portal de la policía y fue contestada el pasado sábado</p>
321	10/07/2024	Petición	Andrea Castillo	<p>Buenas tardes,</p> <p>Espero que se encuentre bien.</p> <p>Hoy he ido a la biblioteca y no pude sacar libros porque tengo una deuda por un préstamo que ocurrió durante COVID. El libro lo presté el 28 de Febrero 2020 (según la bibliotecaria porque la fecha no sale en este recibo, pero me parece correcto) y se devolvió según este recibo el 30 de Septiembre del 2020. Durante estas fechas era imposible la devolución de los libros por la pandemia.</p> <p>Espero que comprenda la situación y me excuse del pago. Actualmente me urge sacar unos libros de la biblioteca y necesitaría resolver esto lo antes posible.</p>
322	16/07/2024	Sugerencia	Victor Mejia	Tener una maquina fotocopidora ayudaría con algo de ingreso a la Biblioteca y facilitaría a los estudiantes y público en general para copiar las páginas requeridas evitando copiar todo el libro
323	16/07/2024	Solicitud de información	Camila O. Gallego	<p>Mi nombre es Camila O. Gallego identificada con T.I 1.105.372.697, estudiante de grado 11 del colegio San Fernando Rey de Cali. Me encuentro interesada en realizar mi servicio social estudiantil en su biblioteca por lo cual escribo para solicitar información sobre los requisitos y/o exigencias necesarias para lograr esta solicitud.</p> <p>Quedo atenta a su respuesta y agradezco de antemano la atención prestada.</p>
324	23/07/2024	Petición	John Alexander Cardozo	Solicitud de horas de labor social estudiante grado 11, anexo; carata colegio, autorización padres, certificado eps, tarjeta de identidad.
325	16/07/2024	Solicitud de información	Sara Zabala	<p>Buenas</p> <p>Quisiera saber si para devolver un libro prestado puedo mandar a otra persona a que lo devuelva o si obligatoriamente debo ir yo misma en persona.</p>

				Agradezco la respuesta ya que anteriormente mande un gmail y nadie me respondió.
326	29/07/2024	Solicitud de información	Juan Diego Llanos	<p>Buenas tardes.</p> <p>Por medio de este correo, solicito información acerca de la forma de entregar el depósito legal del libro La Trampa de Dalila, publicado el pasado mes de febrero.</p> <p>Lamentablemente, había olvidado que tenía que hacer esta entrega; razón por la cual ofrezco excusas.</p> <p>Quiero saber adónde y a nombre de quién debo enviar el depósito, ya que me encuentro fuera de la ciudad de Bogotá.</p> <p>También, pido que por favor me confirmen la cantidad de ejemplares que debo enviar.</p>
327	19/07/2024	Solicitud de información	Catalina Guzmán	<p>Mi nombre es Catalina Guzmán, soy docente y vivo en Cali, la presente es con el fin de solicitar información de cómo puedo aplicar a algún empleo para trabajar en la biblioteca departamental o cualquier biblioteca de la ciudad y que como docente sé que puedo aportar mucho.</p>
328	24/07/2024	Solicitud de información	Marcela Caro	<p>Cordial saludo, mi nombre es Diana y me gustaría conocer mas a fondo acerca de los talleres o cursos que ofrecen.</p>
329	22/07/2024	Petición	María fernanda Padilla	<p>PARA SOLICITUD DE EMPLEO ,CARGO DE PRODUCCION, OPERARIA DE ASEO Y OFICIOS VARIOS</p>
330	01/08/2024	Derecho de petición	Nicole Valeria García Ramírez	<p>Solicitud uso de lista de elegibles, empleo equivalente etc..</p>
331	22/07/2024	Petición	Sara Velasco	<p>Hola muy buenos días mi nombre es Sara Meléndez tengo 21 años. En la Ciudad de Cali.</p> <p>Desde este año he conocido la biblioteca departamental y me gusta ayudar mucho llevar a mi hija a los talleres y horas de cuento.</p> <p>Ahora mismo estoy en busca de trabajo.. soy bachiller pero aprendo muy rápido y el primer lugar en el que pensé fue en la biblioteca me encanta ese lugar.</p> <p>Adjunto mi hoja de vida por si de pronto alguna vacante a la que yo pueda aspirar Muchas gracias</p> <p>WhatsApp 3025954774</p>

332		Petición	Andres Gonzalez	<p>Debido a que por medio del correo institucional nunca he recibido respuesta a inquietudes y/o solicitudes, lo hago por este medio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se ha evidenciado el ingreso de personal contratista a la biblioteca, pero nunca se tiene en cuenta la ampliación del personal en el área de Telemática</li> <li>Solicito el reintegro del señor Hellman al área de Telemática puesto que con sus conocimientos es de mayor valor y apoyo en el área de Telemática y no en el área de auditorios, evidentemente se está desaprovechando un gran recuso.</li> <li>Debido a que para la Entidad el tema del licenciamiento de antivirus y firewall (seguridad perimetral) parece no ser primordial, puesto que se aplazó la generación del presupuesto y/o CDP, solicito el favor indicar si se va a autorizar la respectiva compra, tener en cuenta que el licenciamiento de antivirus vence el 31 de ago. de 2024, por lo que se informa que de no concretarse a tiempo la adquisición de estas licencias, el parque informático de la biblioteca y la seguridad de la información almacenada en los computadores, puede verse expuesto a infinidad de ataques cibernéticos y no tendremos la forma de contrarrestarlos, pus no contaremos con las herramientas adecuadas.</li> </ol> <p>Se adjuntan los correos que se han enviado con las solicitudes concretas.</p>
333	01/08/2024	Petición	Anónimo	<p>Hola, Porque andan buscando la mascota de la Biblioteca, tenemos entendido que la mascota era el precioso colibri que está a la entrada. Colocar otro es desestimar el gran monumento que está afuera y representa muy bien a la Biblioteca, por el poder que tiene. Además hace una significativa representación a la Biodiversidad. Gracias</p>
334		Petición	Mario Ives Mosquera P.	<p>Cordial saludo con deseos de buena salud, bienestar y progreso para todos los integrantes de tan prestigiosa entidad.</p> <p>La pasada Pandemia dejó mucho dolor a nuestro alrededor, pero igual brindó algunas oportunidades; en mi caso, aproveche esta época para alcanzar mayor idoneidad profesional, culminar mi cuarto postgrado académico en esta universidad y escribir mi cuarta obra literaria: "Fuentes de Bienestar y Progreso".</p> <p>Ya en el pasado escribí y publiqué: "Herramientas para la participación del pueblo", "Escenario real de descentralización" y "Mecánica para ambientar a Cali"; para este último libro: "Fuentes de Bienestar y Progreso" hubiese querido realizar el lanzamiento en medio de un espectacular evento, pero finalmente he optado por difundirlo en silencio de manera masiva y gratuita a público en general, de modo que sirva de apoyo para reflexionar sobre nuestro futuro, el de las nuevas</p>

				<p>generaciones y sobre los aspectos a tener en cuenta a la hora de perseguir bienestar y progreso.</p> <p>El mes de julio es de grata recordación para nuestra sociedad caleña y nos llena de admiración, regocijo y gratitud; el 3 de julio de 1810 Santiago de Cali proclamó su independencia de la Gobernación de Popayán, acto que sirvió de preámbulo al grito de independencia dado el 20 de julio del mismo año y el 25 de julio de 1536, fue fundada nuestra querida ciudad.</p> <p>Me uno a estas conmemoraciones o efemérides, y es con motivo de estos acontecimientos que quiero compartirte un ejemplar de esta mi última obra "Fuentes de Bienestar y Progreso".</p> <p>Seguramente, algunos aspectos de los incluidos en esta modesta obra, ya sean reconocidos y asumidos por algunos lectores, aun así, resulta pertinente analizarlos, reflexionar sobre ellos y evaluar si es viable aplicar algunos cambios comportamentales, en aras de lograr o generar bienestar y progreso en los distintos entornos sociales.</p> <p>Respetuosamente invito a leerlo, analizarlo y de ser posible, compartirlo con sus múltiples contactos, pero ante todo solicito hacer las gestiones pertinentes para incluir esta obra como fuente de consulta en las distintas plataformas de consulta bibliográfica que posee esta importante entidad pública; cualquier comentario sobre el particular lo recibiré con agradecimiento y mucho aprecio.</p>
335	31/07/2024	Solicitud de información	Maria Ximena Castro	Solicito me envíen por favor la programación de la Biblioteca maxicas96@gmail.com y al whatsapp 3138827234

Atentamente,



**Francy Lorena Castaño Castañeda**  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

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, 16 de septiembre del 2024

Doctor:  
FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE  
Director General  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Cali

Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de agosto de 2024.

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 AGOSTO; 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](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño  
Profesional Especializado  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero



**[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)**

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

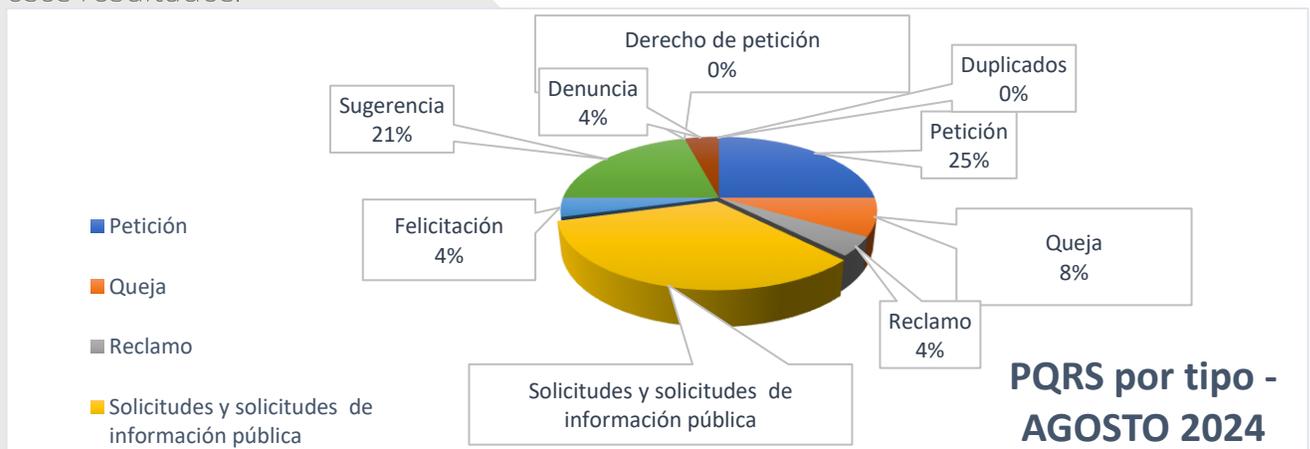
Departamento del  
**Valle del Cauca**  
Gobernación



## PQRSD AGOSTO 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

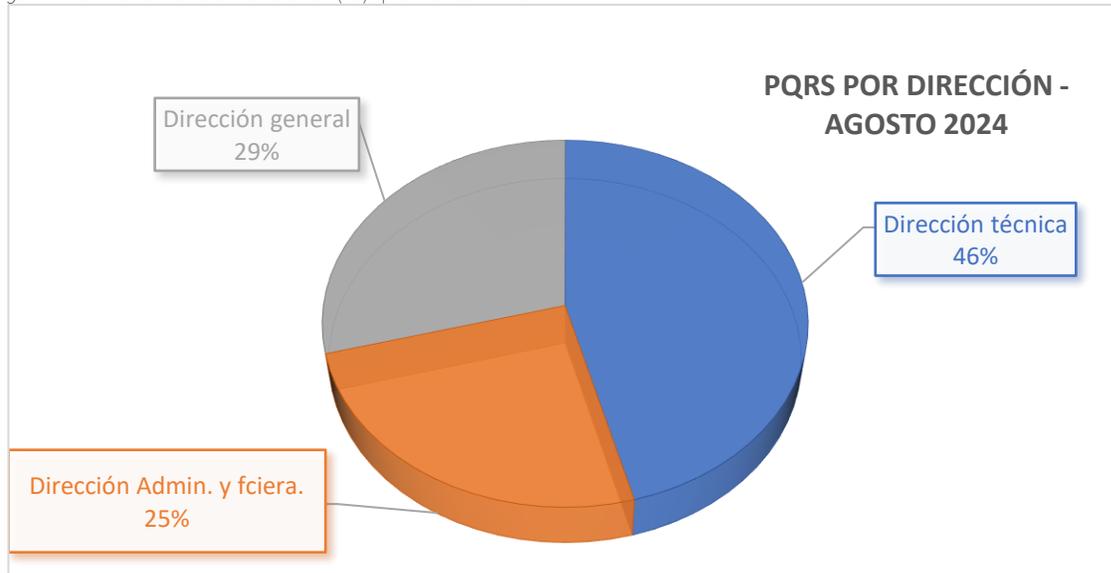
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	2	1	3	6
Queja	1	1	0	2
Reclamo	0	1	0	1
Sugerencia	2	2	1	5
Solicitud y Solicitudes de información	6	0	2	8
Denuncia	0	1	0	1
Felicitación	0	0	1	1
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>24</b>

Durante el mes se presentaron SEIS (6) peticiones para un 25%, DOS (2) quejas para un 8%, OCHO (8) solicitudes de información para un 34%, CINCO (5) sugerencias para un 21%, UN (1) reclamo para un 4%, UNA (1) felicitación para un 4%, y UNA (1) denuncia para un 4%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



## PQRSD por Dirección

Del total de 24 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo once (11) para un 46%, la dirección general siete (7) para un 29% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo seis (6) para un 25%.

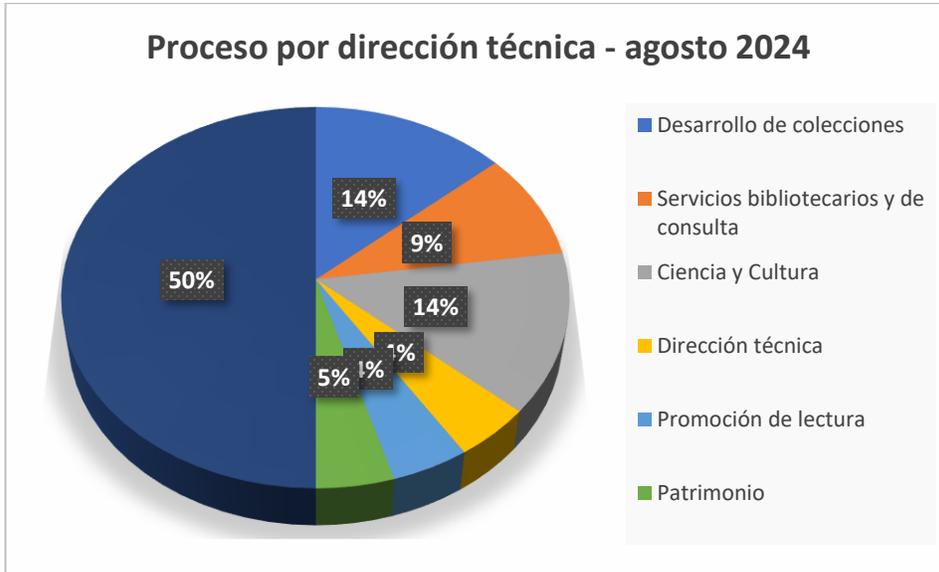


## PQRSD por proceso en Dirección Técnica –Agosto 2024

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

Desarrollo de colecciones	3	Servicios Bibliotecarios	2
Ciencia y cultura	3	Archivo del Patrimonio Fotográfico y Fílmico del Valle del Cauca	1
Promoción de lectura	1	Dirección técnica	1

El proceso de dirección técnica tuvo 11 PQRSD: 2 peticiones, 6 solicitudes de información, 1 queja y 2 quejas



PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe no quedaron PQRD pendientes por responder.

PQRSD pendientes de julio de 2024

RAD.	fecha de recepción	fecha respuesta	TIPO	ASUNTO	RESPUESTA
332	25/07/2024	20/08/2024	petición	<p>Debido a que por medio del correo institucional nunca he recibido respuesta a inquietudes y/o solicitudes, lo hago por este medio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Se ha evidenciado el ingreso de personal contratista a la biblioteca, pero nunca se tiene en cuenta la ampliación del personal en el área de Telemática</li> <li>Solicito el reintegro del señor Hellman al área de Telemática puesto que con sus conocimientos es de mayor valor y apoyo en el área de Telemática y no en el área de auditorios, evidentemente se está desaprovechando un gran recurso.</li> <li>Debido a que para la Entidad el tema del licenciamiento de antivirus y firewall (seguridad perimetral) parece no ser primordial, puesto que se aplazó la generación del presupuesto y/o CDP, solicito el favor indicar si se va a autorizar la respectiva compra, tener en cuenta que el licenciamiento de antivirus vence el 31 de ago.</li> </ol>	<p>1. Se ha evidenciado el ingreso de personal contratista a la biblioteca, pero nunca se tiene en cuenta la ampliación del personal en el área de Telemática</p> <p>- El ingreso de personal bajo la modalidad de prestación de servicios en los diferentes procesos de la entidad, se realiza atendiendo las solicitudes, proyectos y planes de acción presentados por los funcionarios encargados de los procesos, pues este personal se contrata con el fin de realizar unas tareas específicas en los procesos a los cuales son asignados, en el caso particular del proceso en mención, para la vigencia 2023, se tuvieron durante casi toda la vigencia, 3 contratistas de prestación de servicios, apoyando el proceso y para la vigencia 2024, actualmente se está apoyando el proceso con 2 contratistas, teniendo en cuenta que el plan de acción para la vigencia 2024 presentado por usted, se compone de 4 actividades y que de acuerdo con los avances presentados para el primer trimestre del año, su ejecución presenta un promedio de avance del 22,5% no se requieren de más personal para la ejecución y cumplimiento del mismo.</p>

de 2024, por lo que se informa que de no concretarse a tiempo la adquisición de estas licencias, el parque informático de la biblioteca y la seguridad de la información almacenada en los computadores, puede verse expuesto a infinidad de ataques cibernéticos y no tendremos la forma de contrarrestarlos, pus no contaremos con las herramientas adecuadas. Se adjuntan los correos que se han enviado con las solicitudes concretas.

2. Solicito el reintegro del señor Hellman al área de Telemática puesto que con sus conocimientos es de mayor valor y apoyo en el área de Telemática y no en el área de auditorios, evidentemente se está desaprovechando un gran recurso.

- La dirección administrativa y financiera tomó la decisión de incluir al señor Hellman Hernández al proceso de salas y auditorios, ya que en esa área por los traslados y los concursos quedó sin personal y tuvimos en cuenta el conocimiento demostrado en el proceso de telemática, este conocimiento y experticia en el manejo y configuración de equipos de cómputo, cables y conexiones es de gran valor en el apoyo de eventos y situaciones técnicas que se puedan presentar durante el desarrollo de las actividades que se realizan en los espacios, de igual forma, los equipos de cómputo asignados a las salas y auditorios de la entidad, los espacios y las conexiones que los usuarios requieren para el uso de los mismos, requieren de personal con el conocimiento necesario para su debido funcionamiento y mantenimiento, labores que el contratista puede realizar y/o coordinar con los demás procesos de apoyo de la entidad, mejorando la calidad en la prestación de los servicios del proceso. Debido a lo anterior, el mencionado contratista, continuará en el proceso de salas y auditorios, hasta tanto no se tome otra decisión al respecto.

3. Debido a que para la Entidad el tema del licenciamiento de antivirus y firewall (seguridad perimetral) parece no ser primordial, puesto que se aplazó la generación del presupuesto y/o CDP, solicitó el favor indicar si se va a autorizar la respectiva compra, tener en cuenta que el licenciamiento de antivirus vence el 31 de ago. de 2024, por lo que se informa que de no concretarse a tiempo la adquisición de estas licencias, el parque informático de la biblioteca y la seguridad de la información almacenada en los computadores, puede verse expuesto a infinidad de ataques cibernéticos y no tendremos la forma de contrarrestarlos, pus no contaremos con las herramientas adecuadas.

Se adjuntan los correos que se han enviado con las solicitudes concretas.

La compra de las licencias del software antivirus, y el licenciamiento del software del firewall, se presupuestaron desde la vigencia anterior y se aprovisionó el recurso para su ejecución durante la vigencia 2024, así mismo, se incluyó dentro del plan anual de adquisiciones para la vigencia actual, razón por la cual el proceso de compra cuenta con los requisitos pre contractuales exigidos por la normatividad vigente, para su ejecución.

Debido al cambio de administración, y a la entrada en vigencia del nuevo plan de desarrollo 2024-2027 "Valle, paraíso de todos", el presupuesto de ingresos y gastos de la entidad se debe armonizar con los nuevos proyectos planteados, proceso

				<p>que es liderado desde el departamento de planeación y secretaria de hacienda de la gobernación del valle, para lo cual, la entidad envió la documentación requerida y en la actualidad, la dirección administrativa y financiera espera la respuesta favorable desde las dependencias ya mencionadas para liberar los recursos necesarios y proceder a la expedición de los certificados de disponibilidad presupuestal de todos los procesos de compra que actualmente no se han podido realizar por esta situación, teniendo en cuenta que los recursos financieros con los cuales se sostiene la entidad provienen en un 99% de las transferencias que por concepto de estampillas y otros rubros presupuestales realiza la Gobernación del Valle del Cauca a la entidad.</p> <p>En el caso del proceso para la adquisición de las licencias, la no expedición del CDP, se debió a que los plazos puestos por el departamento de planeación y la secretaría de hacienda, no fueron los suficientemente amplios para los términos del proceso contractual a realizar, lo que ponía en riesgo el recurso financiero presupuestado, pues si no se cumplía, la entidad se veía en la obligación de devolver el valor total del certificado de disponibilidad emitido a la gobernación, lo que ponía en riesgo el proceso de compra, por falta de recursos.</p>
334	29/07/2024	15/08/2024	petición	<p>Cordial saludo con deseos de buena salud, bienestar y progreso para todos los integrantes de tan prestigiosa entidad.</p> <p>La pasada Pandemia dejó mucho dolor a nuestro alrededor, pero igual brindó algunas oportunidades; en mi caso, aproveche esta época para alcanzar mayor idoneidad profesional, culminar mi cuarto postgrado académico en esta universidad y escribir mi cuarta obra literaria: “Fuentes de Bienestar y Progreso”. Ya en el pasado escribí y publiqué: “Herramientas para la participación del pueblo”, “Escenario real de descentralización” y “Mecánica para ambientar a Cali”; para este último libro: “Fuentes de Bienestar y Progreso” hubiese querido realizar el lanzamiento en medio de un espectacular evento, pero finalmente he optado por difundirlo en silencio de manera masiva y gratuita a público en general, de modo que sirva de apoyo para reflexionar sobre nuestro futuro, el de las nuevas generaciones y sobre los aspectos a tener en cuenta a la hora de perseguir bienestar y progreso.</p> <p>El mes de julio es de grata recordación para nuestra sociedad caleña y nos llena de admiración, regocijo y gratitud; el 3 de julio de 1810 Santiago de Cali proclamó su independencia de la Gobernación de Popayán, acto que sirvió de preámbulo al grito de independencia dado el 20 de julio del mismo año y el 25 de julio de 1536, fue fundada nuestra querida ciudad.</p> <p>Me uno a estas conmemoraciones o efemérides, y es con motivo de estos acontecimientos que quiero</p>

			<p>compartirte un ejemplar de esta mi última obra “Fuentes de Bienestar y Progreso”. Seguramente, algunos aspectos de los incluidos en esta modesta obra, ya sean reconocidos y asumidos por algunos lectores, aun así, resulta pertinente analizarlos, reflexionar sobre ellos y evaluar si es viable aplicar algunos cambios comportamentales, en aras de lograr o generar bienestar y progreso en los distintos entornos sociales. Respetuosamente invito a leerlo, analizarlo y de ser posible, compartirlo con sus múltiples contactos, pero ante todo solicito hacer las gestiones pertinentes para incluir esta obra como fuente de consulta en las distintas plataformas de consulta bibliográfica que posee esta importante entidad pública; cualquier comentario sobre el particular lo recibiré con agradecimiento y mucho aprecio.</p>	<p>Agradecemos su contribución al acervo cultural y literario de nuestra ciudad y valoramos el aporte que su obra puede representar para la reflexión y el fomento del bienestar y progreso en nuestra sociedad. Nos comunicaremos</p>
--	--	--	--	--

### PQRSD por temas

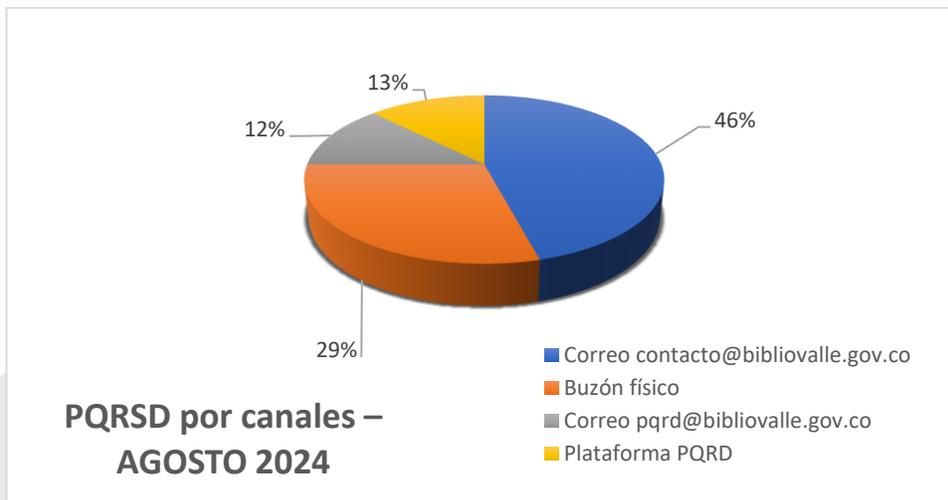
La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de agosto de 2024.

	No		No
Incomodidad parqueadero	1	Aire acondicionado	1
Felicitación	1	Vacante	1
Requisa en la entrada	1	Lista de elegibles	1
Taller de escritura	1	Info página web	1
Donación	2	Exposición	1
Renovación de libros	2	Visita guiada	3
Grabación observatorio	1	Habitante de calle	1
Sala infantil	1	Microfono información	1
Personas divesas	1	Lanzamiento de libro	1
Info y fotografías	1	Sugerencia libro	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 contacto@bibliovalle.gov.co	11
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	3
Formulario web	3



REPORTE DETALLADO PQRSD agosto 2024

En total se presentaron 24 PQRSD. A continuación, el reporte de las registradas:

RAD	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
336	09/08/2024	Queja	Elber Aramburo	En el parqueadero del sótano, en el lugar que corresponde a las bicicletas, han dejado una bicicleta desbaratada y amarrada a los ángulo de hierro que sirven de soporte para parquear. El vehículo estorba y puede llegar a dificultar el paqueo de los usuarios.
337	09/08/2024	Petición	Monica U Castillo	Quisiera solicitar respetuosamente el arreglo del aire acondicionado de la sala infantil ya que no tiene ninguna ventilación adicional y es un espacio donde hay mucho movimiento. Además lleva mucho tiempo dañado. Mil Gracias
338	06/08/2024	Felicitación	Maria Gomez	PQRD DE PRUEBA
339	06/08/2024	Solicitud de información	Paula A. Ruiz	Buenos días, cordial saludo, Me llamo Paula Andrea Ruiz y tengo una duda, ¿a dónde podría dirigirme o en dónde podría enviar mi hoja de vida, en caso de querer trabajar para la biblioteca?
340	09/08/2024	Reclamo	Juan De Dios	ESTIMADOS SEÑORES LE PODRIAN preguntar a la señorita de la entrada si a ella le gustaria que un hombre le pase un palo por el cuerpo, "para pesquisarlo" vengo todos los dias y en todo caso no hace falta rosar si es un detector...! soy cristiano y eso no queda a nada de un acoso sexual y molesta, que con la imagiancion se ponga en mi lugar y sola se podra en su lugar, es nueva y no me conoce pero bueno pilas.  otra cosa, para cuando una inteligente campaña de diseño gráfico en el mismo lugar donde están los graffitis contra esa mala actitud yo, ya le ofreci mis diseños.
341	07/08/2024	Petición	Juan Sebastian Melo	Respetuosamente y en ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, me dirijo a ustedes con la finalidad de solicitar me informen si ya se provisionó la vacante del empleo PROFESIONAL UNIVERSITARIO identificado con OPEC 190839 correspondiente al proceso de selección BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO – MODALIDAD ABIERTO.  Hago la solicitud atendiendo que ya se publicó la lista de elegibles para dicho cargo según Resolución No. 1437 del 22 de enero de 2024. Es de mi interés como participante del concurso, en el cual ocupé segundo lugar, confirmar el estado actual del proceso.  JUAN SEBASTIÁN MELO CABAL

342	12/08/2024	Solicitud de información	Tito Triviño Vargas	<p>Buenas tardes, mi nombre es Tito Triviño V. soy una persona que me he retirado de las actividades laborales permanentes y uno de mis sueños ha sido escribir un libro, durante mi actividad profesional escribo muchas cosas artículos y textos, pero sin ninguna técnica.</p> <p>Me gustaría aprender los aspectos básicos, nada profesional sobre la escritura de textos y documentos, quiero saber si ustedes programan talleres donde pueda uno adquirir esas nociones básicas. Teléfono. 3103746301</p>
343	14/08/2024	Sugerencia	Fernando Gonzales	La página no indica museo cerrado por mantenimiento, genera desconuelo y nos cambia programa
344	12/08/2024	Solicitud de información	Carlos J. Díaz	<p>Buenas tardes.</p> <p>Estoy interesado en donar a la biblioteca los libros del archivo adjunto.</p> <p>Favor indicarme el procedimiento a seguir para ello.</p> <p>Carlos J. Díaz B.</p>
345	04/09/2024	Solicitud de información	Santiago Bedoya Vanin	<p>Quisiera consultar sobre la posibilidad de préstamo de algún espacio tipo salón o sala de exposición para la realización del lanzamiento de una instalación artística a finales del mes de octubre (viernes 18, sábado 19 o en la semana del 21 al 25). Adicionalmente quisiera saber cuál sería el proceso a seguir o las condiciones para solicitar el préstamo de dichos espacios.</p> <p>El evento se encuentra enmarcado dentro del proyecto "(DE)CONSTRUCCIONES DE RESISTENCIA", beneficiario del estímulo Jóvenes por el Cambio del Ministerio de las Culturas, las Artes y los Saberes. Este consiste en la creación de una obra colectiva en torno a diferentes reflexiones acerca del Estallido Social del 2021 en Cali y las transformaciones sociales que este dejó en los territorios.</p> <p>Atentamente, Santiago Bedoya Vanin Juntanza Popular por la Transformación Social</p>
346	20/08/2024	Solicitud de información	Isabella Rengifo Álvarez	<p>Muy buenos días,</p> <p>Escribe Isabella Rengifo, de la coordinación de la biblioteca del Colegio Berchmans. El presente es para hacerles una consulta. En la biblioteca del colegio estamos realizando un expurgo, y en ese proceso, han salido alrededor de 100 libros para la enseñanza del inglés en buen estado. Los libros no son pertinentes para la colección del colegio, pero considero que sí pueden serlo para otras instituciones. Mi consulta es si ustedes tienen conocimiento de alguna fundación o biblioteca que pueda aprovechar este material. Nosotros nos encargáramos del proceso de transporte y entrega. Quedo muy atenta a su respuesta. Muchas gracias por su colaboración.</p>
347	26/08/2024	Solicitud de información	Leda Rodriguez	<p>Cordial saludo personal bibliotecario, Espero este sea el medio correcto de contacto.</p>

				<p>Escribo porque tuve un inconveniente realizando la renovación virtual de unos libros. Accedo a la página con el usuario y la contraseña pero no me salen libros registrados.</p> <p>Mi usuario es leda.rodriguezposso y mi correo es <a href="mailto:leroposso@gmail.com">leroposso@gmail.com</a></p> <p>Tengo dos libros con códigos 191261 y 195614.</p>
348	21/08/2024	Petición	Sofía O. Pérez Erazo	<p>Soy profesora del curso de antropología visual de la Facultad de Humanidades de la Universidad ICESI. Para mi clase del 26 de agosto, tenemos como tema a trabajar "el archivo fotográfico", y me gustaría que mis estudiantes pudieran aproximarse a un archivo real. Por tanto, quisiera solicitarles una visita guiada por la biblioteca con énfasis en el archivo histórico.</p>
349	22/08/2024	Petición	Ana Ruby	<p>La presente tiene como objeto solicitar formalmente su colaboración en conceder un permiso para realizar una visita pedagógica a las instalaciones de su empresa.</p> <p>Agradeciendo su atención ,quedo atenta</p> <p>Atentamente</p> <p>ANA RUBY CASTRO CUEVAS</p> <p>CC 29672673 palmira valle,</p>
350	04/09/2024	Sugerencia	Laura Monroy	<p>Buenas tardes, Reciban un cordial saludo. Nos dirigimos a ustedes en representación de Divulgo Palmira, una red independiente comprometida con la divulgación de actividades, talentos y tendencias de Palmira y el Valle del Cauca.</p> <p>Queremos expresarles nuestra más sincera admiración e interés por visitar el Observatorio Astronómico que alberga en la Biblioteca Departamental del Valle. Es un honor para nosotros reconocer el impacto cultural y educativo que su museo aporta a la comunidad.</p> <p>Con el objetivo de colaborar estrechamente y amplificar la difusión de este lugar, nos complace proponer una iniciativa conjunta. Nos gustaría crear un vídeo corto del Observatorio Astronómico destacando sus instalaciones, exposiciones y la experiencia única que ofrece a sus visitantes. Este material será compartido a través de nuestros canales digitales y redes sociales, específicamente en la sección Parche Divulgo, destinada a promover los sitios más destacados del Valle que consideramos, aportan significativamente a la comunidad. Confiamos en que esta colaboración no solo fortalecerá la visibilidad del Observatorio, sino que también fomentará el interés por la astronomía y el patrimonio cultural entre una audiencia amplia y diversa.</p> <p>En relación a esta propuesta, nos permitimos solicitar amablemente una consideración especial en el precio de la entrada al observatorio como gesto de reciprocidad por nuestra colaboración conjunta. Sabemos que los días martes son gratis, no obstante, debido a obligaciones laborales y académicas nos gustaría poder asistir a través</p>

				<p>de una vista guiada de ser posible. En caso de que no, estamos abiertos a cualquier propuesta y sugerencia.</p> <p>Quedamos a la espera de su respuesta y agradecemos de antemano la atención brindada a esta propuesta.</p>
351	21/08/2024	Petición	Lina Marcela Franco Florez	<p>De manera atenta me dirijo a ustedes con el fin de realizar la renovación de los libros que tengo en mi poder y que son de la biblioteca, éstos libros fueron prestados el día 31 de agosto del presente año. Mi nombre es Lina Marcela Franco Florez; CC 1055830808; Celular 3216309973.</p> <p>Título: Amigo se escribe con H Autor: Heredia, María Fernanda Código de barras: 183755 Fecha de devolución: 2024-08-17 11:59 PM Título: Un libro para soñar : Cuentos para niños/ Autor: Romero, Flor Código de barras: 100545 Fecha de devolución: 2024-08-17 11:59 PM Título: Dime por qué...: Respuestas a las preguntas de los niños... y de los no tan niños... / Autor: Código de barras: 177451 Fecha de devolución: 2024-08-17 11:59 PM Título: Pequeñines : Para los más chiquitos Autor: Código de barras: 149816 Fecha de devolución: 2024-08-17 11:59 PM</p>
352	21/08/2024	Solicitud de información	Nidia Cardona	<p>El colegio Liceo Brillante Juventud solicita información acerca de una visita guiada para los estudiantes de grado primero a quinto. con un rango de edades de 6 a 11 años , con un total de 180 estudiantes, quedamos atentos a toda la información respecto a la solicitud.</p>
353	11/09/2024	Sugerencia	Manuela Muñoz	<p>Hoy en la biblioteca departamental, en el área de Sala Valle, donde prestan los computadores a los usuarios y se presentó un joven que en repetidas ocasiones he visto, de piel morena con aspecto de habitante de calle en un estado muy deplorable además de su ropa sucia y sin bañarse, tiene una de sus manos con algunas heridas que huele muy mal y esto es muy incomodo para la sociedad que comparte el servicio.</p>

354	03/09/2024	Queja	Nataly Villa R	<p>En la sala infantil; un maravilloso espacio para l@s niñ@s, pero da tristeza que personas sin decencia ni moral vayan a este espacio de niñ@s a besarse y tener mucho contacto físico</p> <p>Entonces mi queja es que haya más controlen este tema para que los niños disfruten más este espacio con estas mujeres tan maravillosas que tienen un orden hermoso.</p>
355		Sugerencia	Herlan Palacios	<p>Cordial saludo,</p> <p>Por favor tener activo un micrófono para ubicación de personas de manera inmediata en las instalaciones.</p> <p>Un niño se acercó a máquina dispensaria de venta. Se le cayó la billetera y no se percató. Entregue su cartera a recepción primer piso, solicité que llamaran al niño, a su acompañante no sucedió. Personalmente indagué y se encontró a las madre y al niño.</p> <p>Todo el personal debe entrenarse para respuestas inmediatas y no esperar eventos posteriores. Para este caso acudí a la persona de la caja quien me sugirió inicialmente hablar con particulares de una exposición quienes posiblemente estaban relacionados con el niño.</p> <p>Después sugirió con otras dos personas que al parecer trabajan en la biblioteca.</p> <p>Luego recomendó ir a información, guardaron la cartera y dijeron que lo llamarían.</p>
356		Denuncia	Oscar Fernando Franco	<p>Por motivo de mala interpretación de la llamada inclusión, en la actualidad la Biblioteca se ve invadida por personajes de mala conducta, hábitos y costumbres que no tienen nada que ver con las razones por las que los usuarios asiduos de esta esta institución como yo ( 42 años de asistir a este recinto cultural) venimos acá.</p>
357	03/09/2024	Solicitud de información	Luisa María Rodríguez Astudillo	<p>Buenas tardes,</p> <p>Me permito enviarle el presente correo porque desea conocer si existe la disponibilidad y que requisitos se necesitarían, para abrir un espacio en su agenda cultural para el lanzamiento de un libro ilustrado ganador de la Beca Estímulos 2024 - II de la Alcaldía.</p> <p>Considero que la Biblioteca Departamental es un gran referente cultural y me encantaría poder hacer una presentación de mi libro ilustrado allí, así como hacer entrega del respectivo depósito legal.</p>

358	10/09/2024	Petición	Juan Manuel Ospina	<p>Buenos días, acabo de encontrar un link donde esta una fotografía y mencionan a un señor llamado Pedro Nel Ospina, soy Juan Manuel ospina y estoy en busca de información de mi abuelo el cual no conocí y mi papá tampoco porque murió cuando aún era un bebé de meses, hay una foto con este nombre en el archivo de fotografías que ustedes tienen y quisiera por favor ayuda si me pueden facilitar información que tengan o fotografías donde esté el Señor Pedro Nel Ospina. A continuación voy a pegar el link donde se encuentra la fotografía de su archivo donde mencionan a esta persona, agradezco cualquier ayuda que me puedan proporcionar muchas gracias.</p> <p><a href="https://audiovisuales.icesi.edu.co/audiovisuales/handle/123456789/18482">https://audiovisuales.icesi.edu.co/audiovisuales/handle/123456789/18482</a></p>
359		Sugerencia	William Neira gonzalez	<p>Hola deberían tener todos los libros del escritor peruano estadounidense Carlos Castaneda. Pues fue, y todavía se leen sus libros. Gracias.</p>

Atentamente,



Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

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, 03 de octubre del 2024

Doctor:

**FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE**

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

**Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de septiembre de 2024.**

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

Las PQRSD recibidas a través de los 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](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño  
Profesional Especializado  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

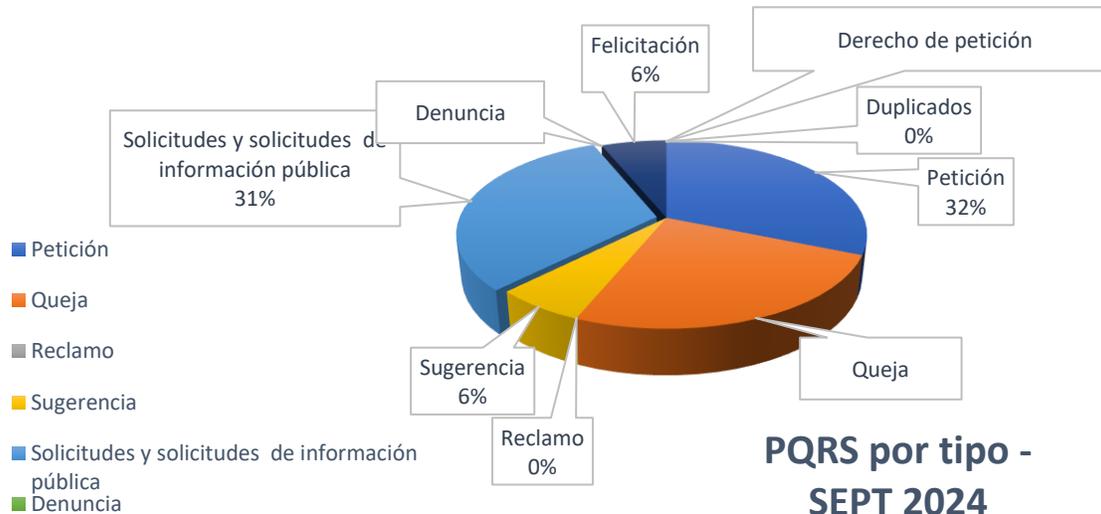
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero  
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca  
Teléfono 6200400



## PQRSD SEPTIEMBRE 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

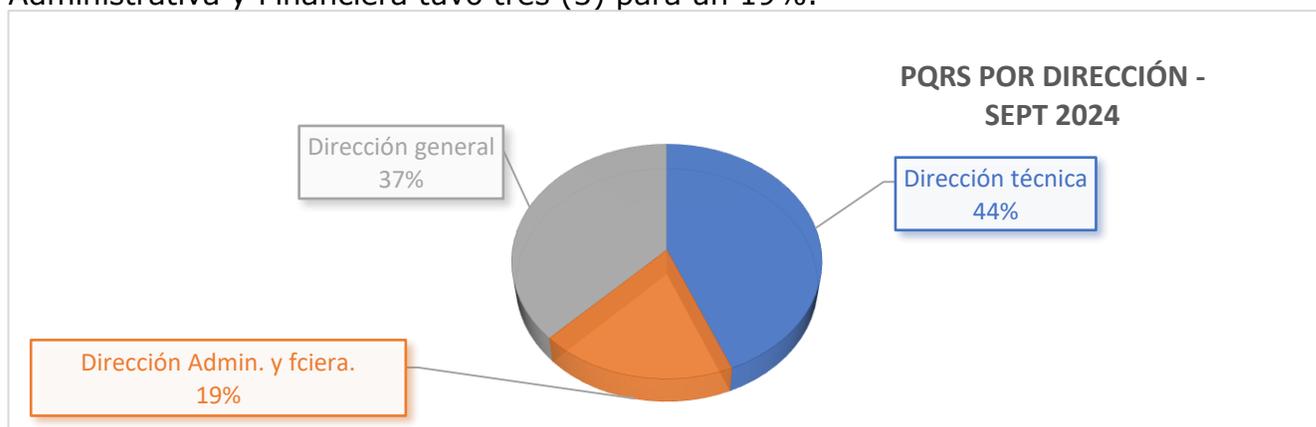
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	2	1	2	5
Queja	3	1	0	4
Reclamo	0	0	0	0
Sugerencia	0	1	0	1
Solicitud y Solicitudes de información	2	0	3	5
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	1	1
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>16</b>

Durante el mes se presentaron CINCO (5) peticiones para un 32%, CUATRO (4) quejas para un 25%, CINCO (5) solicitudes de información para un 31%, UNA (1) sugerencia para un 6%, y UNA (1) felicitación para un 6%, En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



## PQRSD por Dirección

Del total de 16 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo siete (7) para un 44%, la dirección general seis (6) para un 37% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo tres (3) para un 19%.



## PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Septiembre 2024

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

Desarrollo de colecciones	1	Servicios Bibliotecarios	5
Ciencia y cultura	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 7 PQRSD: 2 peticiones, 2 solicitudes de información y 3 quejas.



### PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe un (7) PQRD quedó pendiente por responder

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
362	11/09/2024	Sugerencia	Sofia Sandoval	Poner un puesto de fotocopias para facilitarle al usuarios el proceso de préstamos bibliotecarios y pueda hacer uso de otros servicios
365	18/09/2024	Petición	SINTRACAD	Se conceda permiso sindical remunerado en toda la jornada del día 4 de octubre de 2024 para asamblea regional SINTRACAD.
367	23/09/2024	Solicitud de información	Onias Tovar Díaz	Atento saludo,  Comedidamente solicito me informen si a ustedes o a alguna otra institución que conozcan les pueden interesar tres enciclopedias y otros libros, en buen estado que quiero regalar.  En caso afirmativo, recibo respuesta en mi correo otovar@segurosfuturo Ltda.com  Cordialmente  Onías Tovar Díaz

RADICADO	FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
370	24/09/2024	Queja	Maryuri Garro	La persona a cargo de los lokers, al verme sacar los alimentos me indica que debo consumirlos en la cafetería que porque está prohibido hacerlo en la mesa azul redonda de la plazoleta pero para mi sorpresa al pasar por la plazoleta a la cafetería, veo a un grupo de personas consumiendo un buen número de alimentos en dicha mesa, e igual a regresar me guardé mis recipientes luego de media hora después y veo otro grupo de personas en la misma función consumiendo alimentos en dicho punto; razón por la que le pregunto a la persona de los lokers "ah el problema es porque traje pero si es comprando aquí si lo puedo consumir donde guste..." Por favor coherencia y equidad. Gracias
371	26/09/2024	Felicitación	ANÓNIMO	<p>Asunto: Felicitación</p> <p>Estimado Doctor: Fernando Tamayo Ovalle-director de la Biblioteca.</p> <p>Espero que este mensaje le encuentre bien. Soy una visitante en la Biblioteca Departamental de más de 10 años frecuente a toda la programación. Quisiera comenzar expresando mi más sincero reconocimiento y felicitaciones por los eventos y especialmente por OIGA MIRE LEA, así como culturales Piazzola tango y educativos como las conferencias, todas las exposiciones (como el actual expresionismo en tres visiones), talleres, emprendimientos y lo apoteósico; los martes en concierto. ¡Impecables! Tuve la oportunidad de participar en varios de ellos, pues soy una mujer pensionada de 69 años que siempre apreció la calidad de los contenidos y el esfuerzo por fomentar la cultura y el acceso a la educación en nuestra comunidad. Estos eventos son un reflejo del valioso trabajo que usted realiza y su compromiso con él.</p> <p>Sin embargo, me gustaría también compartir una situación que me ha generado cierta preocupación y que creo que podría mejorarse. En varias ocasiones recientes y lejanas, invité a personas a eventos programados por la biblioteca, y lamentablemente, estos han sido cancelados sin previo aviso o razón aparente. Este tipo de situaciones no solo afecta mi credibilidad como invitante, sino que también genera una impresión negativa sobre la organización en general, lo que considera lamentable dado el gran potencial que tienen para generar un impacto positivo en la comunidad.</p>

				<p>Confío que mi sugerencia sea tomada en cuenta y agradezco todo lo que usted hace en beneficio de nosotros los adultos mayores. Quisiera seguir disfrutando como en otros años, sobre todo de la organización y cumplimiento de cada evento que presentaban.</p> <p>Linru</p>
373	26/09/2024	Solicitud de información	<p><b>UNIÓN DE DEFENSORES DEL MÉRITO Y LA CARRERA EN EL ESTADO UDEMÉRITOS</b></p>	<p>Apreciados miembros del Consejo Directivo de la Biblioteca Departamental, reciban un cordial saludo.</p> <p>Teniendo en cuenta la gran importancia que tiene para el Valle del Cauca el proyecto de construcción de la sede de Telepacífico en los predios de la Biblioteca, muy respetuosamente sugiero al Consejo Directivo que invite al arquitecto Mauricio Otero, quién en su momento jugó un papel esencial en el proceso de diseño de la Biblioteca, con el fin de que nos comparta sus apreciaciones sobre el uso de los terrenos sobre los cuales se asienta la Entidad.</p> <p>Lo anterior con el fin de que el Consejo profundice en relación con los argumentos técnicos, jurídicos y financieros que tienen incidencia en la toma de decisiones respecto del uso del lote donde se va a construir la sede. Contar con una mirada de contexto será sin duda un insumo que allane el camino hacia la meta.</p> <p>Nuestra organización sindical vela por el bienestar de los trabajadores que es también el bienestar de la Entidad y en esa medida manifestamos nuestra mejor voluntad para que el proyecto en cuestión cuente con el mayor grado de seguridad jurídica.</p>

### PQRSD por temas

La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de septiembre de 2024.

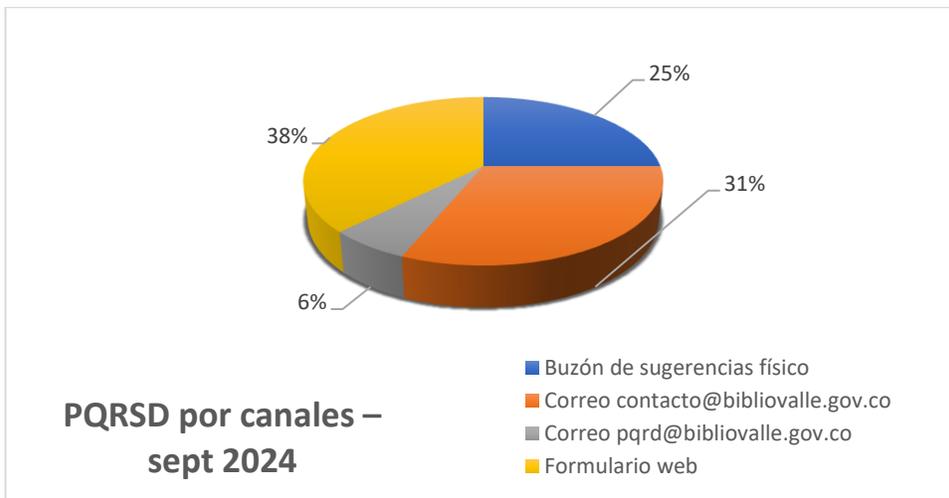
	No.		No.
Solicitud de permiso	1	Inconformidad en inscripción	1
Fotocopiadora	1	Inconformidad con funcionario	1

Alquiler auditorio	1	Permiso sindical	1
Préstamo auditorio	1	Donación	1
Visita guiada	1	Registro llave del saber	1
Alimentos en la plazoleta		Felicitación	
Labor social	1	Solicitud consejo directivo	1
Molesta cine incluyente	1	Solicitud materia de prensa	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	4
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	5
Correo pqr@bibliovalle.gov.co	1
Formulario web	6



## REPORTE DETALLADO PQRSD septiembre 2024

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

RAD	Fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
360	04/09/2024	Petición	SUGOV	SOLICITUD DE PERMISO
361	16/09/2024	Queja	Rosalina Vanegas	<p>Muy incómoda y molesta he hecho la inscripción para acceder a libros de la biblioteca, la primera fue rechazada porque yo no conteste y tampoco la persona que adjunte.</p> <p>Esta segunda vez volví a ingresar información con nombre de personas más jóvenes el domingo me llamaron e incluso les di vía telefonica el número de la llave del saber, me dijeron que David (mi sobrino no respondió) explique que estaba en una finca. Maria Eugenia Lopez si contesto, ella me dijo que incluso le preguntaron si era fiable prestarme libros, le respondió que totalmente fiable.</p> <p>Hoy nuevamente intente sacar libros y me dijeron que no aparezo, considero que con la información dada hoy tendría la posibilidad de sacar libros y me dijeron que no aparezo.</p> <p>Considero que con la información dada hoy tendría la posibilidad de sacar libros. ¿Cuál es entonces la razón de ser? Tengan presente que a veces yo entre ellas soy temerosa de contestar números desconocidos, no</p>

				obstante respondí. Una 3 inscripción no vale la pena pasará lo mismo.
362		Sugerencia	Sofia Sandoval	Poner un puesto de fotocopias para facilitarle al usuarios el proceso de préstamos bibliotecarios y pueda hacer uso de otros servicios
363	24/09/2024	Queja	Leidy Jhoanna Astorga	<p>Por medio del presente dejamos constancia el día de hoy 5 de septiembre hacemos ingreso a la Biblioteca hacer uso de los servicios junto a mi parej, donde me encuentro incomoda por parte de un funcionario en el primer piso y me saluda de manera efusiva donde mi pareja le hace el reclamo al funcionario de porque me saluda sonriendo a lo que el responde que está saludando por lo que responde que es funcionario y está saludando, junto a sus compañeros donde informan que los van a sacar con seguridad y se van todos los funcionarios a sacarlo con seguridad, y se van todos los funcionarios a sacarlo a lo que yo inicio alzar la voz porque no me parece justo que lo sacaran por solo hacer el reclamo.</p> <p>Gracias a la funcionaria Sandra Patricia Salazar y Leidy Jhoanna pudimos aclarar dicha inconformidad.</p>
364	19/09/2024	Solicitud de información	Elizabeth	<p>Muy buenos días Mi nombre es Elizabeth, integrante del Quinteto Wayra y estamos interesados en conocer más sobre la disponibilidad del auditorio.</p> <p>Nos encantaría poder organizar un concierto a mediados de octubre y el auditorio parece ser el espacio ideal para nuestro evento.</p> <p>Les agradecería mucho si pudieran brindarme la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Hasta que horas se puede hacer uso del auditorio?</li> <li>2. ¿Tienen disponibles las fechas 17 o 24 de octubre en un horario tarde-noche?</li> <li>3. ¿Los conciertos en la biblioteca deben ser con fin educativo y sin ánimo de lucro?</li> </ol> <p>Agradezco de antemano su tiempo y atención. Estaré atenta a su respuesta.</p>

365		Petición	SINTRACAD	Se conceda permiso sindical remunerado en toda la jornada del día 4 de octubre de 2024 para asamblea regional SINTRACAD.
366	19/09/2024	Petición	ASOCIACIÓN DE MUJERES AFROCOLOMBIANAS-AMAFROCOL	Solicitud de espacio para el sábado 28 de septiembre . Encuentro de oralidad Afrofeminista
367		Solicitud de información	Onias Tovar Díaz	Atento saludo, Comedidamente solicito me informen si a ustedes o a alguna otra institución que conozcan les pueden interesar tres enciclopedias y otros libros, en buen estado que quiero regalar.  En caso afirmativo, recibo respuesta en mi correo otovar@segurosfuturoitda.com  Cordialmente Onías Tovar Díaz
368	27/09/2024	Solicitud de información	Michael Stiven Valencia Villa	Buenos días, reciba un cordial saludo.  Mi nombre es Michael Stiven Valencia Villa, soy docente del programa Licenciatura en Tecnología de la Universidad Tecnológica de Pereira. En una de las asignaturas que oriento tenemos el objetivo de reconocer prácticas y escenarios de apropiación social del conocimiento que promuevan la ciencia y las tecnologías, junto con otro profesor del programa estamos interesados en realizar una visita académica a la ciudad de Cali, especialmente para conocer el proyecto "Manzana del saber" del cual hemos conocido por la información que circula en internet. También encontramos que la Biblioteca Departamental contaba con un espacio de museo interactivo, aunque la información al respecto no está muy actualizada. Nos encantaría saber con qué servicios cuentan en este momento que estén relacionados con temas de ciencias y tecnologías, puesto que estamos muy interesados en realizar la visita.  De antemano, muchas gracias por su atención, estaré muy atento a su respuesta.
369	26/09/2024	Petición	Daniela Campo	Buen día,

			Quenguan	Adjunto formato para registro de la llave del saber por primera vez,  Gracias,
370		Queja	Maryuri Garro	La persona a cargo de los lokers, al verme sacar los alimentos me indica que debo consumirlos en la cafetería que porque está prohibido hacerlo en la mesa azul redonda de la plazoleta pero para mi sorpresa al pasar por la plazoleta a la cafetería, veo a un grupo de personas consumiendo un buen número de alimentos en dicha mesa, e igual a regresar me guardé mis recipientes luego de media hora después y veo otro grupo de personas en la misma función consumiendo alimentos en dicho punto; razón por la que le pregunto a la persona de los lokers "ah el problema es porque traje pero si es comprando aquí si lo puedo consumir donde guste..." Por favor coherencia y equidad. Gracias
371		Felicitación	ANÓNIMO	Asunto: Felicitación Estimado Doctor: Fernando Tamayo Ovalle-director de la Biblioteca. Espero que este mensaje le encuentre bien. Soy una visitante en la Biblioteca Departamental de más de 10 años frecuente a toda la programación. Quisiera comenzar expresando mi más sincero reconocimiento y felicitaciones por los eventos y especialmente por OIGA MIRE LEA, así como culturales Piazzola tango y educativos como las conferencias, todas las exposiciones (como el actual expresionismo en tres visiones), talleres, emprendimientos y lo apoteósico; los martes en concierto. ¡Impecables! Tuve la oportunidad de participar en varios de ellos, pues soy una mujer pensionada de 69 años que siempre apreció la calidad de los contenidos y el esfuerzo por fomentar la cultura y el acceso a la educación en nuestra comunidad. Estos eventos son un reflejo del valioso trabajo que usted realiza y su compromiso con él. Sin embargo, me gustaría también compartir una situación que me ha generado cierta preocupación y que creo que podría mejorarse. En varias ocasiones recientes y lejanas, invité a personas a eventos programados por la biblioteca, y lamentablemente, estos han sido cancelados sin previo aviso o razón aparente. Este tipo de situaciones no solo afecta mi credibilidad como invitante, sino que también genera una impresión negativa sobre la organización en general, lo que considera lamentable dado el gran

				<p>potencial que tienen para generar un impacto positivo en la comunidad. Confío que mi sugerencia sea tomada en cuenta y agradezco todo lo que usted hace en beneficio de nosotros los adultos mayores. Quisiera seguir disfrutando como en otros años, sobre todo de la organización y cumplimiento de cada evento que presentaban.</p> <p>Linru</p>
372	27/09/2024	Solicitud de información	Evelyn Vasquez Lozano	<p>Buenos Días,</p> <p>En días pasados estuve en la biblioteca y me informaron que si se puede hacer servicio social de los estudiantes pero que ya había arrancado un grupo; por favor me gustaría saber que documentos se requieren para solicitar el cupo para el servicio social y a partir de cuando se pueden llevar los documentos.</p> <p>Quedo Atenta y muchas gracias,</p>
373		Solicitud de información	UNIÓN DE DEFENSORES DEL MÉRITO Y LA CARRERA EN EL ESTADO UDEMÉRITOS	<p>Apreciados miembros del Consejo Directivo de la Biblioteca Departamental, reciban un cordial saludo.</p> <p>Teniendo en cuenta la gran importancia que tiene para el Valle del Cauca el proyecto de construcción de la sede de Telepacífico en los predios de la Biblioteca, muy respetuosamente sugiero al Consejo Directivo que invite al arquitecto Mauricio Otero, quién en su momento jugó un papel esencial en el proceso de diseño de la Biblioteca, con el fin de que nos comparta sus apreciaciones sobre el uso de los terrenos sobre los cuales se asienta la Entidad.</p> <p>Lo anterior con el fin de que el Consejo profundice en relación con los argumentos técnicos, jurídicos y financieros que tienen incidencia en la toma de decisiones respecto del uso del lote donde se va a construir la sede. Contar con una mirada de contexto será sin duda un insumo que allane el camino hacia la meta.</p> <p>Nuestra organización sindical vela por el bienestar de los trabajadores que es también el bienestar de la Entidad y en esa medida manifestamos nuestra mejor voluntad para que el proyecto en cuestión cuente con el mayor grado de seguridad jurídica.</p>

374	03/10/2024	Queja	ANÓNIMO	<p>El día de hoy 26 de septiembre 2024 mi mamá fue a ver la película en el auditorio Jorge Isaacs a las 3 pm (agente Store) y nadie tenía conocimiento unos señores q estaban en el auditorio le dicen en forma burla q si querían le colocaban la película a ella sola, es una señora adulta mayor saco tiempo, transporte...para ir y pensaban un grupo de amigas ir en la noche para la otra película, pero ante este desorden...</p> <p>Muy triste que una entidad como es LA BIBLIOTECA pasen estas cosas.</p> <p>Esto es una burla y una falta de respeto.</p>
375	30/09/2024	Petición	Sonia Estefania Sepulveda Hernandez	<p>Cordial saludo</p> <p>Me comunicó amablemente por este medio, debido a que, estoy realizando la tesis para la maestría en gestión y desarrollo rural, en la UNAL sede Palmira; por lo que, quisiera solicitar de manera respetuosa, material de prensa que, contengan temas sobre conflicto armado y violencia de género en los departamentos del Valle del cauca, Cauca, Huila y Nariño, durante los años 90s y 2000.</p> <p>Esperando sea posible la solicitud, agradezco profundamente</p> <p>cordialmente</p> <p>Sonia Estefanía Sepulveda maestría en Gestión y desarrollo rural</p>

Atentamente,

Francy Lorena Castaño Castañeda  
Profesional especializado  
Proceso de Mercadeo

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado  
María Alejandra Gómez - Contratista



[bibliovalle.gov.co](http://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, 08 de noviembre del 2024

Doctor:

**FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE**

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

**Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de octubre de 2024.**

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 OCTUBRE ; 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](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



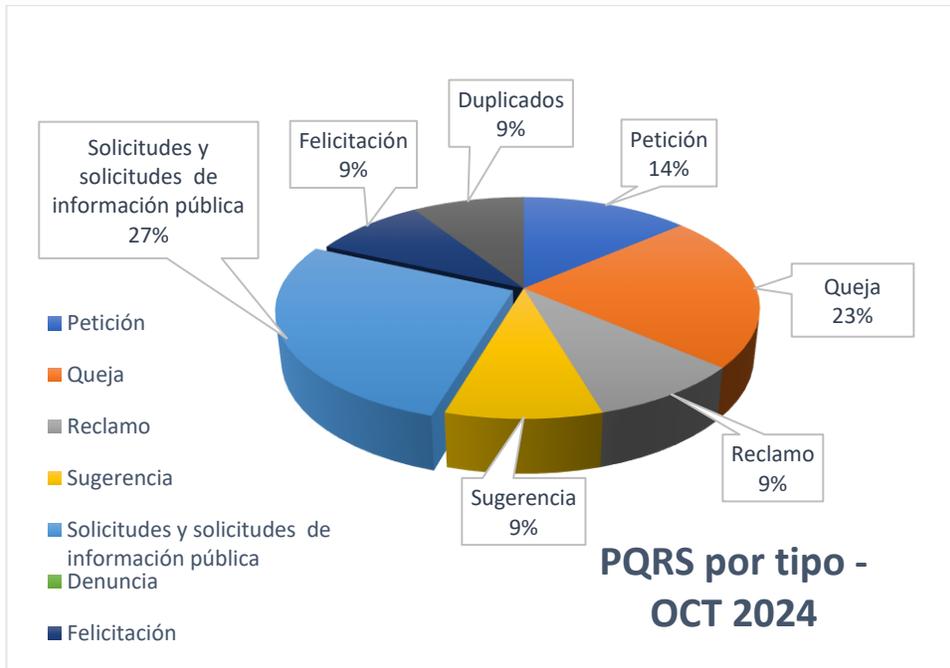
Departamento del  
**Valle del Cauca**  
Gobernación



## PQRSD OCTUBRE 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

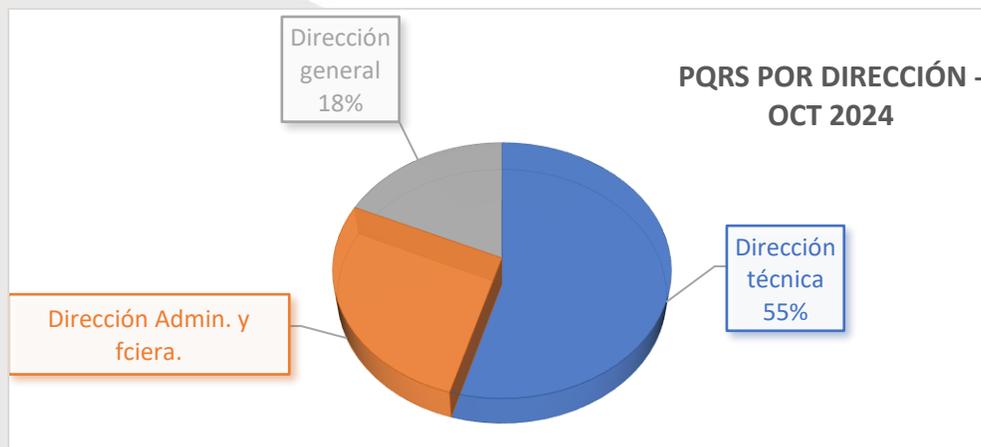
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	0	0	3
Queja	0	4	1	5
Reclamo	0	1	1	2
Sugerencia	1	1	0	2
Solicitud y Solicitudes de información	6	0	0	6
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	2	0	0	2
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	2	2
<b>TOTAL</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>22</b>

Durante el mes se presentaron tres (3) peticiones para un 14%, cinco (5) quejas para un 23%, seis (6) solicitudes de información para un 27%, dos (2) sugerencias para un 9%, dos (2) felicitaciones para un 9%, dos (2) reclamos para un 9%, y dos (2) duplicadas 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 doce (12) para un 55%, la dirección general tres (3) para un 18% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo seis (6) para un 27%.

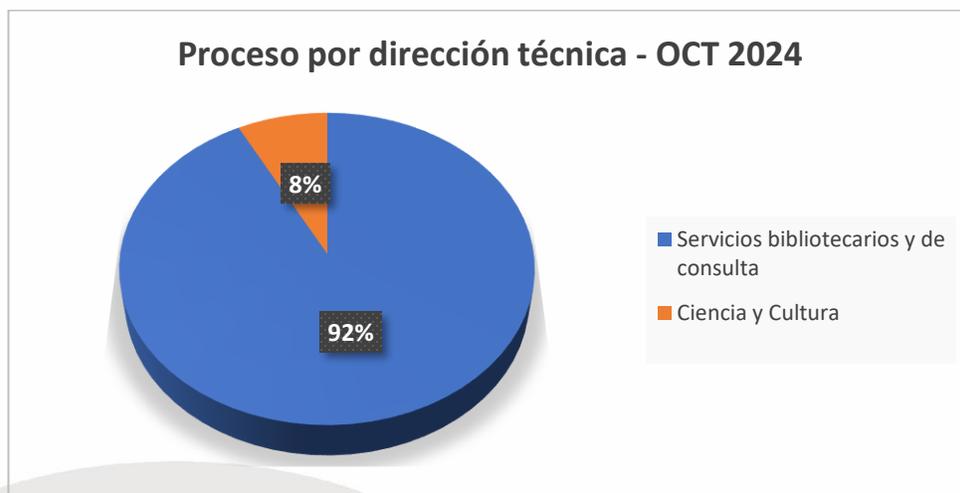


## PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Octubre 2024

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

Ciencia y cultura	1	Servicios Bibliotecarios	12
-------------------	---	--------------------------	----

El proceso de dirección técnica tuvo 13 PQRSD: 3 peticiones, 6 solicitudes de información, 2 felicitaciones y 2 sugerencias.



## PQRSD pendientes de responder

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

FECHA	CLASIFICACIÓN	NOMBRE	COMENTARIO
394	Sugerencia	Laura Gomez	Buenos días, estoy muy feliz de poder traer a mi hijo de 2 años de edad a la sala infantil, sin embargo me gustaría muchísimo que volvieran hacer las actividades que antes hacían para los niños pues eso les enriquece mucho en sus capacidades e inteligencia Gracias por la atención prestada.

## PQRSD pendientes de septiembre de 2024

En el mes de septiembre 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 OCTUBRE de 2024.

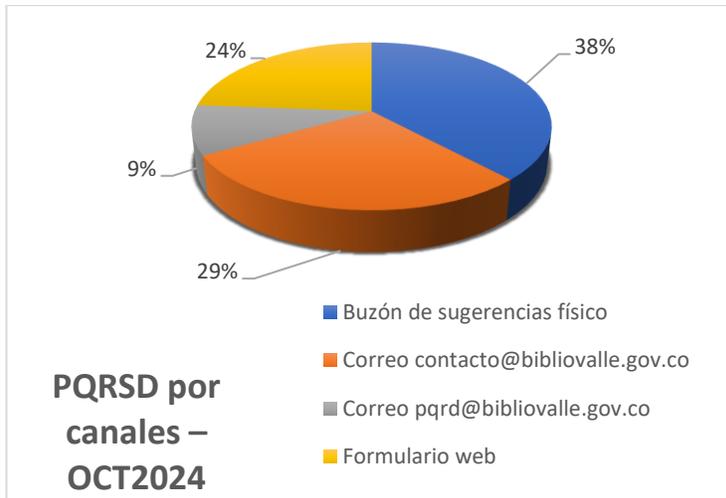
	No.		No.
Info copa libertadores	1	Info llave del saber	1
Objetos personales	1	Mala conexión	1
Labor social	2	Aviso de no servicio	3
Inconformidad del servicio	1	Renovación libro	1
Entrega de libro	2	Copia de ejemplar	1
Consulta dispositivos	2	Felicitación	2
Máquina de café	1	Mural deteriorado	1
Sala infantil	1	Queja vigilancia	1
Solicitud préstamo externo	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 contacto@bibliovalle.gov.co	6
Correo pqrd@bibliovalle.gov.co	2
Formulario web	5

Correo protección.dato@bibliovalle.gov.co	1
--	---



## REPORTE DETALLADO PQRSD OCTUBRE 2024

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

RAD	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
376	16/10/2024	Solicitud de información	Carlos Zamarca	<p>Buenas tardes amigos , de esta prestigiosa biblioteca les cuento mi nombre es Carlos Zamarca y les escribo del vecino país Chile, comentarles que estoy en búsqueda de la siguiente información, primero si ustedes como biblioteca tienen la sección de hemeroteca de los diarios, el País, el Tiempo, El Colombiano etc, ando en busca de información, material de archivo sobre la copa libertadores de 1986, donde mi equipo Cobresal de la ciudad de El Salvador en el norte de Chile, compartió grupo con los equipos de América y Deportivo Cali, y la U. catolica, ando en busca de material bibliográfico, de información sobre los partidos disputados en Cali, en el mes de Marzo de 1986, cualquier información donde se pueda conseguir, o algun dato que ustedes me puedan facilitar les estaré muy agradecido de su gestión .</p> <p>Mi cordial y fraterno saludo a Ustedes Atte: Carlos Zamarca, Copiapó Chile</p>
377	22/10/2024	Solicitud de información	Yecenia Gamboa Lopez	<p>Saludo cordial</p> <p>Desde el colegio Fray Damián González, he estado llamando para obtener información de las distintas actividades que ofrecen y no he podido lograr hablar con alguien.</p>

				<p>Es posible que me den el contacto de alguien o que por este medio me den información de cómo acceder a la llave del saber para los chicos y disfrutar de los beneficios de la biblioteca que permitan estimular, la lectura, escritura, oralidad, etc.</p> <p>Mil bendiciones, estoy atenta a su oportuna respuesta</p>
378	11/10/2024	Queja	Yanira Gonzales	Al llegar resulta incómodo tener que entregar nuestras cosas personales incluyendo los alimentos y bebidas para que las encierren sin permitirnos tener acceso a ellas.
379	15/10/2024	Reclamo	Elber Aramburo	Muy mala la conexión a internet. Ya van más de dos semanas y la situación empeora.
380	04/10/2024	Solicitud de información	Amelie González Fajardo	<p>Señores Biblioteca Departamental</p> <p>reciban un cordial saludo.</p> <p>Por medio de esta comunicación solicité información sobre el proceso a seguir para</p> <p>prestar mis horas de servicio social obligatorio como estudiante de décimo grado del Colegio Los Andes de la ciudad de Cali.</p> <p>Favor indicar proceso requisitos elección etc a tener en cuenta para prestar mi servicio social en tan maravillosa institución.</p> <p>Por favor remitir respuesta a este correo, es de mi mama.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Amelie Gonzalez fajardo</p> <p>ti 1110370830</p> <p>décimo grado</p>
381	15/10/2024	Queja	James Vidal	Hoy domingo vine a la biblioteca y no hay servicio, no hay aviso y por la página tampoco, deberían ser responsables y respetar al ciudadano dando información y avisos si hay servicio o no.

382	11/10/2024	Queja	Maricela Perlaza	<p>Señora</p> <p>Angela Castiblanco</p> <p>Por medio de la presente me dirijo a usted con el fin de informarle mi inconformidad con la presentación del servicio y mala información de la señora Diana Rojas debido a que el día jueves me presenté con una carta del colegio Liceo Frances Paul Valery para coordinar las horas de labor social y la funcionaria me informa que ya no es posible porque ya no hay cupo para labor social, a la hora lge una compañera del colegio de mi hija y la funcionaria le da otra información que le dice que hay plazo de traer documentos hasta la próxima semana para poder inscribirse para poder realizar la labor social por lo cual me dirigí hoy sábado nuevamente y efectivamente esa fue la información que recibí el día de hoy.</p> <p>Por este motivo le solicito a usted hablar con la funcionaria para que de buena información ya que es la encargada de esta área y la mala información retrasa a los alumnos en su finalización de la labor social viéndose afectado por las diferentes actividades que ella debe realizar en el colegio.</p> <p>Agradezco su atención a la presente</p> <p>Cordialmente, Maricela Perlaza Cel: 3103761293</p>
383	15/10/2024	Reclamo	ANÓNIMO	Hoy domingo 13 octubre no hay información en la página de que no hay servicio.
384	15/10/2024	Reclamo	ANÓNIMO	Hoy domingo 13 octubre no hay información en la página de que no hay servicio.
385	16/10/2024	Petición	María Lorena Castro	Buenos días pro medio de esta comunicación, solicito renovar el préstamos del libro Estambul de Orham Pamuk.
386	16/10/2024	Petición	July Dark	Cordial saludo, yo entregue el libro al personal de seguridad el día 12 de octubre a las 2 de la tarde incluso firme y deje el recibo ... No debe generarme multa ya que lo entregue un día antes,
387	22/10/2024	Solicitud de información	María Fernanda Ocampo	<p>Cordial Saludo, este correo es con el fin de solicitar amablemente para nuestra institución una copia digitalizada o si es posible física, con el ejemplar Techumbres mudéjares de la nueva granada Santiago Sebastian</p> <p>Quedaríamos muy agradecidos con su colaboración, este con el fin de obtener información valiosa para una tesis de doctorado realizada por el arquitecto Luis Felipe Chávez Giraldo.</p>
388	22/10/2024	Solicitud de información	Carolina Franco	Buenas tardes,

				<p>Estimados les consulto si quizás en la biblioteca cuentan con estos dispositivos que un guía usa para brindar información a las personas extranjeras y así cada persona tiene un dispositivo de estos y puede escuchar al guía hablar.</p> <p>Lo anterior porque tengo mi Boda en Noviembre y vienen unos familiares a los cuales es necesario traducirles la ceremonia de la misa.</p> <p>Quedo atenta si cuentan con estos equipos y que me los puedan alquilar, muchas gracias</p>
389	22/10/2024	Felicitación	Carlos Zamarca	<p>Buenos días estimado, le envío mi caluroso saludo y agradecimiento a su gran gestión hacia mi persona, de verdad me servirá de mucho sus aportes han hecho un gran trabajo, no cualquiera se da el tiempo de fotografiar y enviar información-labor encomiable de parte de ustedes.</p>
390	21/10/2024	Solicitud de información	Lina	<p>Buenos días, me dirijo a ustedes con el fin de expresar mi interés en realizar mi labor social en la biblioteca. Actualmente acabe mi bachillerato en el instituto Ceo, y como parte de mis requisitos académicos, debo cumplir con un período de servicio social. Agradecería mucho la oportunidad de discutir con ustedes las posibles áreas en las que podría aportar mis conocimientos y habilidades. Quedo a su disposición para cualquier respuesta. Agradezco de antemano la atención prestada a mi solicitud y espero tener la oportunidad de colaborar con ustedes.</p>
391	21/10/2024	Queja	Jose A. Lopez	<p>El día 19 de octubre de 2024 me dirigí a la máquina expendedora de café, introduje las monedas para un capuchino de vainilla y salió agua y azúcar.</p> <p>Solicito amablemente revisión de la máquina por que no detalla claramente su el ítem de producto sirve y también solicito la devolución de \$2.800 porque reitero que el producto final no fue solicitado.</p>
392		Felicitación	Eduardo Ramos	<p>Estuvimos hoy visitando la exposición de Tejada, gracias a la intermediación de Constanza Herrera quien es una excelente guía angel el día de hoy.</p> <p>Hermoso espacio , hermosa exposición ojalá fuera permanente en Cali, de donde nunca debió irse.</p>
393	25/10/2024	Sugerencia	Eduardo Ramos	<p>Deben recuperar el mural contiguo a la telefónica de tejada, el cual está deteriorado</p> <p>Es un icono de la ciudad</p>
394		Sugerencia	Laura Gomez	<p>Buenos días, estoy muy feliz de poder traer a mi hijo de 2 años de edad a la sala infantil, sin embargo me gustaría muchísimo que volvieran hacer las actividades que antes hacían para los niños pues eso les enriquece mucho en sus capacidades e inteligencia</p>
395				DUPLICADA
396	05/11/2024	Queja	Zenaida García	<p>El día de hoy octubre 24 de 2024 a las 5:17 pm ingresé a la biblioteca departamental con mis hijos después de años sin venir. El vigilante del</p>

				<p>parqueadero me explicó que debía pagar 3.000 pesos la hora y la adicional 2.000 nada más, yo estuve de acuerdo e ingresé. Al cabo de 50 minutos salimos en el vehículo y alisté el dinero y el tiquete del parqueadero para pagar a la salida. Sin embargo, el otro vigilante que estaba ahí me dijo que tenía que pagar en el segundo piso y que eso se avisa a la entrada. Yo le dije que no sabía, pero que me dejara dar la vuelta al carro para ingresar nuevamente y dirigirme a pagar. No obstante, el señor dijo que no con tono grosero y que no puede dar “papaya” porque lo “embalan” refiriéndose a que yo me iría sin pagar, aprovechándose de ver a una mujer sola con dos niños pequeños y llamó a otro vigilante diciendo que necesitaba apoyo porque la señora (yo) se iba a “volar” sin pagar y no me dejó mover el carro generando trancon y lógicamente mi molestia por su grosería diciendo algo que no era cierto en absoluto puesto que en mi mano tenía el tiquete y el dinero y se lo mostré. Como mujer, ciudadana y funcionaria pública merezco y exijo respeto para conmigo y también para las demás personas que les pase como a mi el día de hoy. Por lo tanto me voy supremamente desilusionada del servicio de vigilancia en el parqueadero de la biblioteca departamental. Entiendo que ellos deben velar por el correcto funcionamiento, pero también es necesario que se les brinde capacitación en cuanto a servicio a la ciudadanía de manera respetuosa ante eventualidades que se salen de las manos, pero que para nada indican un peligro.</p>
397			Alison Ramos	<p>Estimados miembros del equipo de la Biblioteca Departamental,</p> <p>Espero que este mensaje les encuentre bien. Me dirijo a ustedes con una preocupación respecto a una solicitud de préstamo externo que llené hace dos días y de la cual aún no he recibido respuesta.</p> <p>Me preocupa que mi solicitud no haya sido registrada correctamente en el sistema, ya que necesito uno de los libros de su biblioteca ya que este es bastante escaso y además he escuchado que en ocasiones dejan de prestar en esta época del año, Agradecería mucho si pudieran verificar el estado de mi solicitud y proporcionarme una actualización a la mayor brevedad posible.</p> <p>Aprecio mucho su atención y comprensión en este asunto. Quedo atenta a su pronta respuesta.</p> <p>Muchas gracias y saludos cordiales</p>
	01/11/2024	Petición		

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado  
María Alejandra Gómez - Contratista



[bibliovalle.gov.co](http://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, 04 de diciembre del 2024

Doctor:

**FERNANDO ALBERTO TAMAYO OVALLE**

Director General

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Cali

**Asunto: informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de noviembre de 2024.**

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

Las PQRSD recibidas a través de los 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](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño  
Profesional Especializado  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



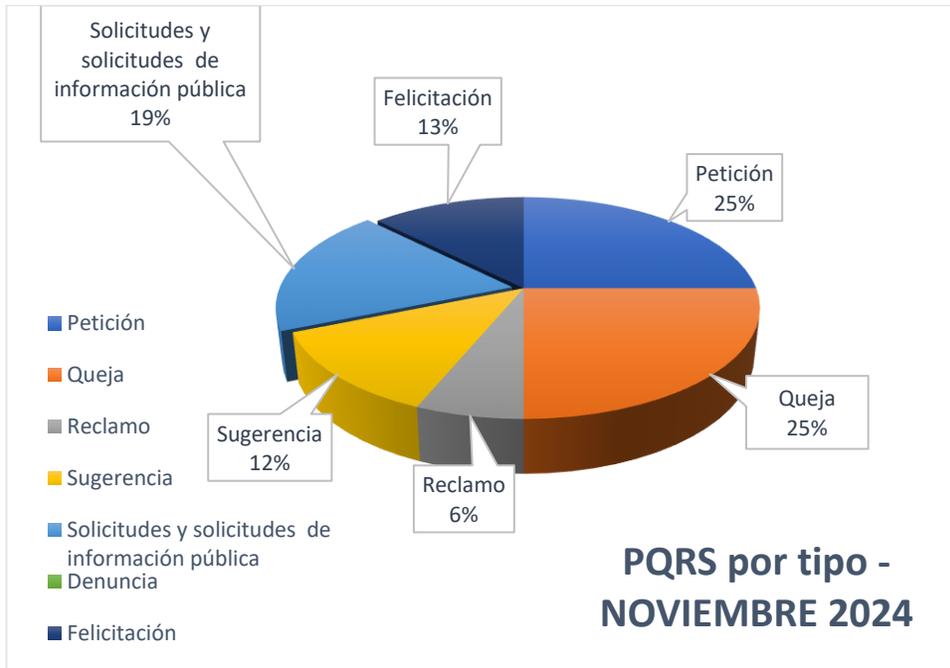
Departamento del  
**Valle del Cauca**  
Gobernación



## PQRSD OCTUBRE 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	1	1	2	4
Queja	1	3	0	4
Reclamo	0	1	0	1
Sugerencia	0	2	0	2
Solicitud y Solicitudes de información	2	0	1	3
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	1	1	0	2
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>16</b>

Durante el mes se presentaron cuatro (4) peticiones para un 25%, cuatro (4) quejas para un 25%, tres (3) solicitudes de información para un 19%, dos (2) sugerencias para un 12%, dos (2) felicitaciones para un 13% y un (1) reclamo para un 6%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



### PQRSD por Dirección

Del total de 16 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo cinco (5) para un 31%, la dirección general tres (3) para un 19% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo ocho (8) para un 50%.

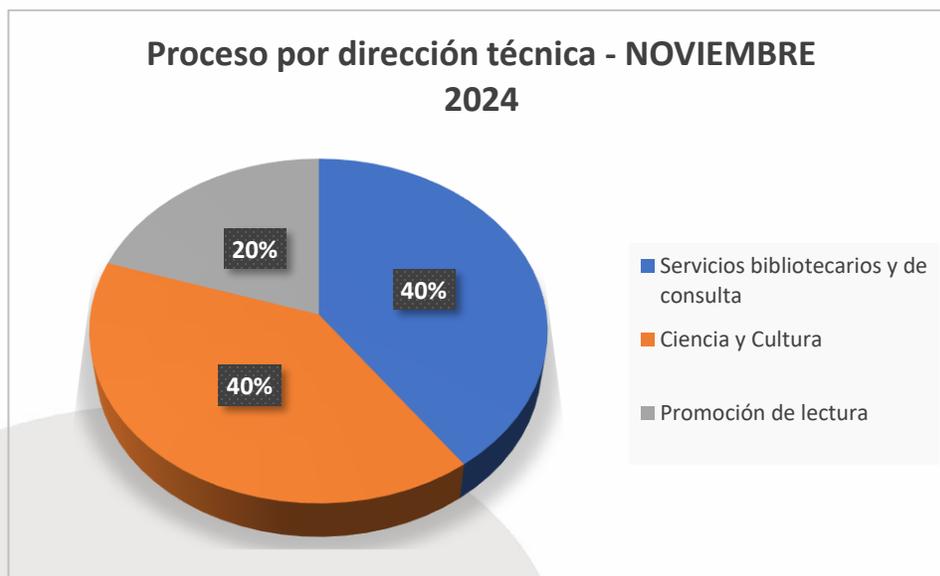


## PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Noviembre 2024

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

Ciencia y cultura	2	Servicios Bibliotecarios	2
Promoción de lectura	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 5 PQRSD: 1 petición, 2 solicitudes de información, 1 felicitación y 1 queja.



## PQRSD pendientes de responder

Al cierre del informe no quedaron PQRSD pendientes por responder.

## PQRSD pendientes de octubre de 2024

En el mes de octubre 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 NOVIEMBRE de 2024.

	No.		No.
Tarifa especial	1	Felicitación	2
Encuesta	1	Asamblea sindicato	2
Daño vehiculo	1	Rampa discapacitados	1
Verificación datos	1	Vacante	1
Uso de espacios	1	Fotocopiadora	3
Taller de lectura cura	1	Libro retirado	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	10
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	3
Correo pqrd@bibliovalle.gov.co	0
Formulario web	3
Correoprotección.dato@bibliovalle.gov.co	0



### REPORTE DETALLADO PQRSD OCTUBRE 2024

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

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

RAD	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
398	13/11/2024	Sugerencia	Vanessa Melenje	Me gustaría que las personas que tenemos la llave del saber pudiéramos o tuviéramos una tarifa única para el parqueadero, ya que si necesitamos estudiar por más de una hora, pudiéramos tener esa tarifa única del cobro para 1 sola hora o por lo menos 4 o 6 horas por el valor de una hora.
399	7/11/2024	Felicitación	Jarili Harley Romero Zambrano	<p>Cordial Saludo,</p> <p>En nombre de mis compañeras de la Institución Educativa Multipropósito sede Republica de Panama, los estudiantes y en el mío propio deseamos agradecer su valiosa colaboración en la visita guiada a la Biblioteca, fue una experiencia enriquecedora para nuestros estudiantes y docentes.</p> <p>El personal que nos atendió mostró cordialidad y profesionalismo con nuestros estudiantes, lo que generó que las expectativas de estos en cuanto a nuestros ecosistemas y biodiversidad se acrecentará además las prácticas ejecutadas con tapas nos facilitó una visión innovadora sobre el uso del material reutilizable.</p> <p>Agradecemos a la Licenciada Manuela, al Licenciado Carlos ya todos aquellos que nos atendieron con la mayor disposición. Esperamos contar con ustedes en próximas actividades.</p> <p>PD. Les envié unas fotos para sus archivos</p>

400	5/11/2024	Solicitud de información	Ana Gabriela Palacios Culma	<p>Buen día, mi nombre es Ana Gabriela Palacios Culma soy estudiante de séptimo semestre de Administración Pública de la Universidad del Valle, me encuentro realizando un trabajo final de sistematización de experiencia, para el curso de Prácticas en Organizaciones Públicas donde se pretende analizar la gestión de las PQRS por parte de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero y de ser necesario una recomendación de mejora, teniendo en cuenta la percepción y experiencia de los usuarios. Por esta razón, solicito amablemente la difusión de la encuesta en formato Google Forms que he diseñado para los usuarios de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero los cuales hayan puesto alguna PQRS, preferiblemente en los últimos 3 años, adjunto link de la encuesta:  <a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0nA0hYvW0EUUpA7rW0z-Z_LBcpuRnnt5ESi7G-XyT9sDZkng/viewform?usp=pp_url">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSf0nA0hYvW0EUUpA7rW0z-Z_LBcpuRnnt5ESi7G-XyT9sDZkng/viewform?usp=pp_url</a></p> <p>En caso de ustedes como entidad considerar otra opción donde se pueda recolectar la información necesario para el análisis mencionado, les agradecería mucho.</p> <p>Quedo muy atenta a su respuesta</p> <p>Muchas gracias</p>
401	15/10/2024	Reclamo	Elber Aramburo	<p>Muy mala la conexión a internet. Ya van más de dos semanas y la situación empeora.</p>
402	26/11/2024	Reclamo	Juan Carlos Cortes	<p>Siendo las 11:16 am me dirigía al parqueadero en el vehículo de placas ZYS348 y al momento de parquear atento a los vehículos ubicados a los lados y el tope de parqueo escuche un ruido y al bajarme del vehículo observe que con los soportes que sostienen un tubo raye el techo y la puerta del baúl, en ese momento iba pasando el guarda de seguridad y le comente y mostré lo sucedido pero además de decir que fue mi todo culpa no me dio ninguna respuesta tratando de dar solución. Tomé fotos de lo sucedido por favor necesito que me contacten y me den una solución.</p> <p>Gracias Tel: 3175131175</p>
403	20/11/2024	Sugerencia	Salma Viviana Correa	<p>Fecha Nov 02/24 el día de hoy vine con mi nieta en el coche, detectando que no han considerado el ingreso de coches de bebés ( no hay rampa) lo cual genera una pregunta cómo ingresan las personas en sillas de ruedas?</p>

404	13/2/2024	Petición	Ricardo M	<p>Estimado señor, le pido excusarme a mi del proceso de renovación de la suscripción, en la parte donde se pide que deba contestar el teléfono pues soy una persona de escasos recursos y actualmente no poseo un teléfono de donde pueda contestar.</p> <p>Anteriormente fui admitido y he sido usuario sin ese requisito de tener que contestar el teléfono pues me parece que puede ser excluyente pues habrá personas más de escasos recursos que visiten la biblioteca y no posean teléfono. Según confirmé mis referencias personales si contestaron la verificación de datos.</p> <p>Le ruego de nuevo, eximirme de ese paso y darme aprobación para seguir siendo usuario de su/nuestra biblioteca pública ya que regularmente accedo a los libros prestados o por favor darme o plantearme otra solución en espera de una proposición positiva.</p> <p>Cordialmente Ricardo Mosquera cc: 16.282.819 P.d: Le ruego acceder al listado de libros tomados en préstamo por mi, si esto sirve de argumento de apoyo</p>
405	19/11/2024	Petición	SINTRACAD	<p>Nuestra organización sindical llevara a cabo la asamblea nacional de delegados y afiliados en la ciudad de Palmira Valle del Cauca, el día 04 de diciembre de 2024 en el horario comprendido de 8 am a 6 Pm y con el fin que nuestros afiliados adscritos a la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCES BORRERO, pueda asistir de manera presencial.</p> <p>Esta asamblea nacional de delegados se hace en el marco de las funciones estatutarias del sindicato de trabajadores defensores de la carrera administrativa SINTRACAD y en la cual se tomara decisiones importantes en nuestra organización.</p> <p>De acuerdo con lo anterior solicito: PETICIONES</p> <p>1. Solicitamos que se expida el acto administrativo por el cual autorizan el permiso sindical remunerado para todo el día 04 de diciembre de 2024 a los siguientes funcionarios: ANDREA DEL PILAR HORTÚA RIVERA Cedula 67030962 NIKOLAY BOLIVAR CORREA Cedula 81720177 ANDRES GONZALEZ Cedula 6136257 ALEJANDRO CASTELLANOS SOLIS Cedula 1144179927 JHON JAIRO NAVIA GARCIA Cedula 94429068 GLORIA ESPERANZA CALLE MARTINEZ Cedula 31168411</p>
406	19/11/2024	Petición	Diana Lisseth García	<p>La presente es para enviar mi hoja de vida, pues estoy interesada en trabajar con ustedes.</p> <p>Agradezco mucho su atención, esperando me tengan en cuenta para las vacantes que hayan disponibles.</p>
407	29/11/2024	Queja	Stiven Enciso	<p>Me parece muy triste que siendo una biblioteca pública se privaticen los espacios, restringiendo las actividades, los espacios a habitar donde un correcto uso en cuestiones culturales.</p> <p>Los guardas como el señor Luis Cárdenas, no tienen una comunicación asertiva al comunicar las decisiones u órdenes, no es</p>

				<p>necesario ser grosero igualmente el muchacho que estaba en el área de cultura.</p> <p>Estábamos reunidos donde antes estaba el ajedrez con mi grupo de teatro, buen comportamiento y el guarda muy grosero nos sacó del espacio, luego hizo lo mismo el muchacho de cultura.</p>
408	3/12/2024	Queja	Diana L. Castillo	<p>Más que una queja es solicitar de nuevo el recurso de fotocopidora en el punto de atención me solicitaron copia del documento para un trámite y requerir salir es un peligro potencial.</p> <p>El tener el recurso evita un riesgo externo y la facilidad de llegar a los servicios sin tanta espera. Gracias</p>
409	28/11/2024	Felicitación	Edwin Watson	<p>Muchas gracias por la atención, desde que uno cruza de la puerta hacia dentro se encuentra con personal de mucha calidad humana y con mucha actitud para colaborar en lo que uno necesita.</p> <p>Att Edwin Watson</p>
410	3/12/2024	Queja	Lorena Ruiz	<p>El día de hoy me encuentro en la biblioteca y me encuentro que No hay servicio de fotocopiado.</p> <p>Servicio esencial para el usuario y también para el registro de préstamos de libros.</p> <p>Agradezco su atención y espero ver pronto el servicio.</p>
411	3/12/2024	Queja	Diana Ruiz	<p>Cordialmente pongo esta queja respecto a la falta de fotocopidora en la biblioteca herramienta importante y necesaria para complementar las diferentes recopilaciones y desarrollos de información física que uno a veces requiere reunir. Evita que el usuario deba salir, desconectarse de la biblioteca para buscar un servicio de fotocopidora que perfectamente puede estar aquí en la biblioteca y ahorrar tiempo para aprovechar lo aquí en este espacio sagrado de aprendizaje.</p> <p>Solicito una fotocopidora en la biblioteca</p>
412	29/11/2024	Solicitud de información	Maria Claudia Velosa	<p>Muy buenas tardes.</p> <p>Mi nombre es María Claudia Velosa A.</p> <p>Estoy interesada en el taller o seminario Lectura Cura.</p> <p>Mi vocación es el servicio, ya que la docencia ha sido y será mi bandera.</p> <p>Me podrían informar acerca de él.</p> <p>En caso de que este taller tenga inicio en el año 2025, deseo participar en él.</p> <p>Muchas gracias.</p> <p>El correo al cual me pueden informar es claucus727@gmail.com</p>

				<p>PD. Igualmente, deseo conocer que otros talleres tienen ustedes a disposición.</p> <p>Quedo atenta.</p>
413	29/11/2024	Solicitud de información	Gilberto Realpe	<p>El libro Teatro del oprimido de Augusto Boal ; figura en mal estado, retirado.</p> <p>Ya lo recuperaron? lo desecharon ? Ejemplar único de autor único. Gracias</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado  
María Alejandra Gómez - Contratista

Santiago de Cali, 07 de enero 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 diciembre de 2024.**

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](mailto:pqrd@bibliovalle.gov.co), [contacto@bibliovalle.gov.co](mailto:contacto@bibliovalle.gov.co) y el formulario en línea habilitado en la página web [www.bibliovalle.gov.co](http://www.bibliovalle.gov.co).

Cordialmente,

Francy Lorena Castaño  
Profesional Especializado  
Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

[bibliovalle.gov.co](http://bibliovalle.gov.co)

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



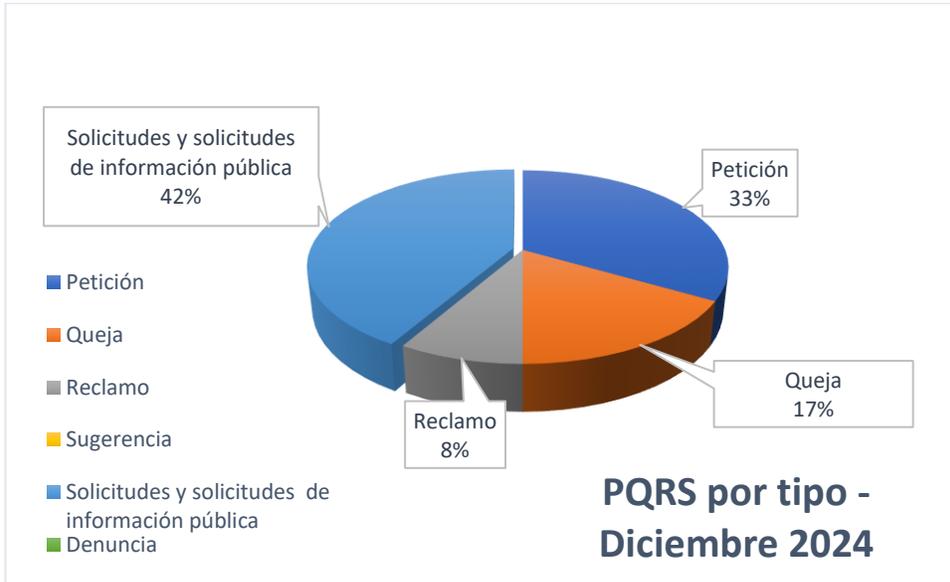
Departamento del  
**Valle del Cauca**  
Gobernación



## PQRSD OCTUBRE 2024 POR DIRECCIÓN Y TIPO

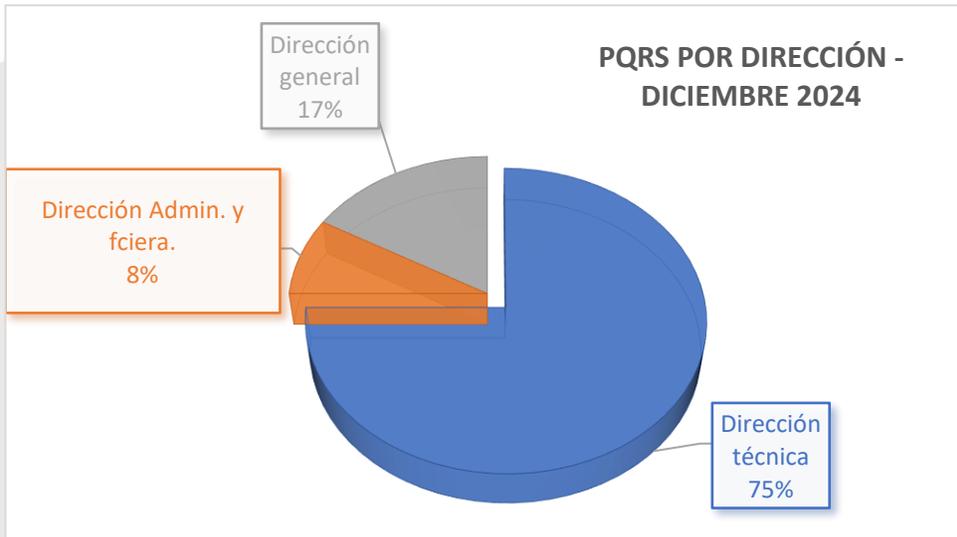
	Dirección técnica	Dirección Adm. y Financiera	Dirección General	TOTAL
Petición	3	0	1	4
Queja	0	1	1	2
Reclamo	1	0	0	1
Sugerencia	0	0	0	0
Solicitud y Solicitudes de información	5	0	0	5
Denuncia	0	0	0	0
Felicitación	0	0	0	0
Derecho de petición	0	0	0	0
Duplicadas	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>12</b>

Durante el mes se presentaron cuatro (4) peticiones para un 33%, dos (2) quejas para un 17%, cinco (5) solicitudes de información para un 42% y un (1) reclamo para un 8%. En el siguiente gráfico se representan esos resultados:



### PQRSD por Dirección

Del total de 12 PQRSD de la entidad, la Dirección Técnica tuvo diez (9) para un 75%, la dirección general dos (2) para un 17% y la Dirección Administrativa y Financiera tuvo una (1) para un 8%.

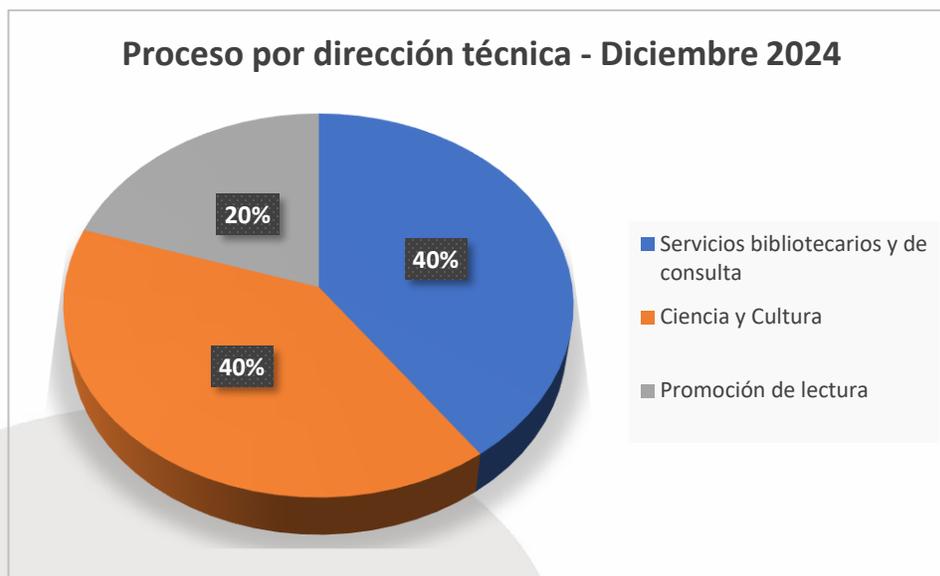


## PQRSD por proceso en Dirección Técnica – Diciembre 2024

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

Ciencia y cultura	2	Servicios Bibliotecarios	2
Promoción de lectura	1		

El proceso de dirección técnica tuvo 5 PQRSD: 1 petición, 2 solicitudes de información, 1 felicitación y 1 queja.



### PQRSD pendientes de responder

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

### PQRSD pendientes de noviembre de 2024

En el mes de noviembre no quedaron PQRSD pendientes por responder.

### PQRSD por temas

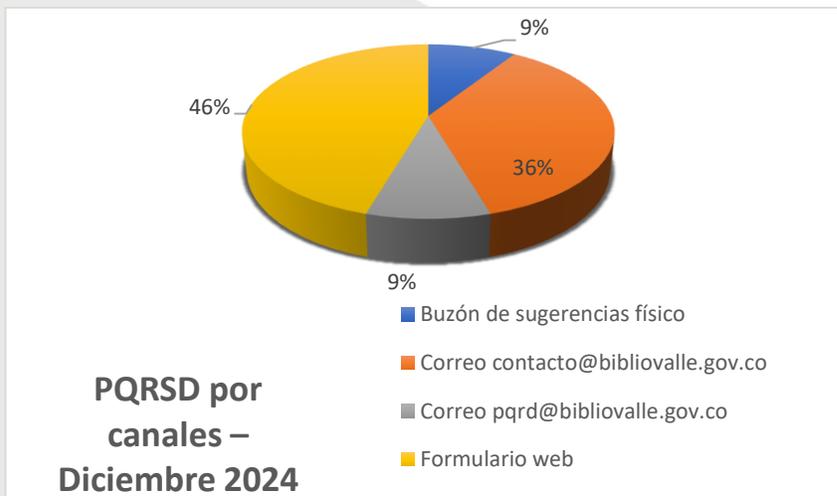
La siguiente es la clasificación de PQRSD por temas, según lo registrado durante el mes de DICIEMBRE de 2024.

	No.		No.
Emprendimiento	1	Donación	2
Publicación y divulgación	1	Baños	1
Renovación libro	2	Préstamo	1
Labor social	1	Cuenta préstamo	1
Info cierre servicios	1	Observatorio	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	1
Correo contacto@bibliovalle.gov.co	4
Correo pqrd@bibliovalle.gov.co	1
Formulario web	5
Correo protección.dato@bibliovalle.gov.co	1



## REPORTE DETALLADO PQRSD DICIEMBRE 2024

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

RAD	fecha RESPUESTA	CLASIFICACIÓN	Nombre	COMENTARIO
414	2/12/2024	Petición	YENNY GRAJALES BURBANO	Soy Lider social tengo un emprendimiento com mi comunidad de Comedic Tango agradezco que nos tengan en cuenta y secretaria de la Fundación Pato Lucas
415	2/12/2024	Solicitud de información	Emma Hurtado	<p>Mi nombre es Emma Hurtado, y he sido delegada por la profesora Lizeth Sinisterra, coordinadora del proyecto Voces de la equidad, llevado a cabo por el Centro de Estudios Afrodiaspóricos de la Universidad Icesi.</p> <p>La profesora Lizeth está interesada en hacer llegar algunos ejemplares del libro Voces de la equidad a su biblioteca, en caso de que estén interesados/as en recibirlos.</p> <p>Para garantizar que el envío sea exitoso, agradecería mucho que puedan responder este correo proporcionando la siguiente información:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Correo electrónico de contacto.</li> <li>2. Dirección completa de entrega (lo más detallada posible, indicando si se trata de una casa, un apartamento, un edificio, y cualquier referencia adicional que facilite la entrega).</li> <li>3. Ciudad de entrega.</li> <li>4. Nombre de persona encargada de recibir.</li> </ol> <p>Quedo atenta a su respuesta para coordinar el envío. Muchas gracias por su tiempo e interés en este proyecto.</p> <p>Saludos cordiales.</p>
416	13/12/2024	Solicitud de información	María Camila Perdomo Forero	<p>Cordial saludo,</p> <p>A quien corresponda, buena tarde. Por el presente me gustaría solicitar información acerca de una fotografía del Archivo del Patrimonio Fotográfico y Filmico del Valle del Cauca, específicamente de la imagen de Anibal Galindo, título 605292.</p> <p>El motivo de dicha solicitud es que en la Editorial de la Universidad de Ibagué se está realizando un libro que recibe el título de "Pensamiento Jurídico Tolimenses", frente al cual se quieren realizar ilustraciones de los juristas incluidos, donde se encuentra el Dr. Anibal Galindo.</p> <p>Frente a esto, ¿existe posibilidad de realizar una obra derivada de esta imagen para su publicación y divulgación en el libro?</p> <p>Agradezco de antemano su atención y respuesta.</p>

417	10/12/2024	Queja	ANÓNIMO	Los baños de la biblioteca no cuentan con jabón para lavarse las manos después de usarlo.
418	05/12/2024	Petición	Nidia Ortiz Ramos	Buenos días:  Por medio de la presente para solicitar prórroga de los dos libros que tengo en calidad de préstamo actualmente y por favor me informen la nueva fecha de entrega.  Cordialmente  Nidia Ortiz Ramos  Cc 31938709  Celular 3168588381
419	13/12/2024	Petición	Ricardo	Señores,  Biblioteca Departamental  Estoy esperando de parte de uds. resolución a solicitud de préstamo de libros, he realizado muchos préstamos -Mirar mi archivo-, que ojalá estos sirvan como historial de devolución de libros prestados..  Cordial saludo  Ricardo.
420	6/12/2024	Petición	Lida Esperanza Diaz Pinzon	Mi hija Alejandra Mora Diaz está en grado 9 en el Colegio Berchmans y desea hacer su servicio social en la Biblioteca Departamental. Adjunto carta del colegio.
421	13/12/2024	Solicitud de información	David Perlaza	Hola, buenos días! ¿Cómo puedo renovar el libro a distancia? Gracias
422	13/12/2024	Solicitud de información	Monica Maria Gonzalez	Hola Biblioteca del Valle Cómo puedo abrir una cuenta y tener acceso a libros en línea? Estoy interesada en estudiar más español como una lengua completa. Podría utilizar material de la biblioteca en internet como préstamo?  Gracias por su atención y tiempo, Esperando una luz verde en mi camino.  Gracias nuevamente. Mónica González
423	26/12/2024	Queja	Gloria Esperanza Calle Martínez	Mi observación es sobre la falta de información oportuna a los usuarios cuando hay cierre en los servicios. No se tiene en cuenta las personas que trabajan y vienen en la tarde/ noche. No es conveniente que se informe a medio día sobre la suspensión del servicio. Esta práctica recurrente nos ubican en el primer puesto de las instituciones con menos compromiso con la comunidad a la que debe atender.
424	27/12/2024	Solicitud de información	Marisol Hoyos	Cordial saludo,

			Rodríguez	<p>Quisiera orientación de su parte sobre lo que podría hacer con una buena cantidad de libros de literatura (y otros) usados, en buen estado, que datan de bastante tiempo.</p> <p>He pensado en donación pero no sé dónde y en las diferentes librerías los reciben para reciclaje, es decir, destrucción total.</p> <p>Entre los libros que tengo en mi poder, hay literatura y colecciones/enciclopedias de historia, enciclopedia tipo diccionarios, libros de texto universitarios.</p> <p>Agradezco su atención y quedo atenta de sus comentarios orientadores.</p> <p>Feliz tarde.</p> <p>Cordialmente,</p> <p>Marisol Hoyos Rodríguez</p> <p>Cel. 3128712808</p>
425		Reclamo	Carmen Socorro Elvira	<p>Realicé inscripción para el observatorio solar el día 20 de diciembre me acerco a la biblioteca faltando 10 minutos para la hora indicada, el señor Arlex Lopez, manifiesta que llovió mucho cuando solo llovizno a las 3:05 salió el sol y el piso no estaba tan mojado como él indicó situación que no ameritaba la suspensión del evento.</p> <p>Lo llamé por medio de la cajera pedí que por favor validara que el clima no estaba tan mal como él asumió a lo que contestó negándose este tipo de situaciones incomodan porque mi niño de 5 años quedó triste y manifiesta que el señor es un mentiroso por que solo llovizno; no es justo que pasen este tipo de cosas.</p>

Proyectó: Francy Lorena Castaño Castañeda – Profesional especializado