

Santiago de Cali, 16 de enero de 2025

Señor (a)
Anónimo

Asunto: Respuesta PQR radicado Nro. 684.

Reciba un cordial saludo. Agradecemos el tiempo que se tomó para escribirnos y compartir su percepción frente al servicio de préstamo externo de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero. Sus comentarios son importantes para nosotros, dado que nos permiten revisar y fortalecer nuestros procesos.

En relación con los puntos expuestos, nos permitimos aclarar lo siguiente:

1. Registro de usuarios.

El diligenciamiento del formulario de inscripción, que incluye datos personales y referencias, hace parte de los lineamientos establecidos para garantizar el adecuado uso del material bibliográfico y la correcta identificación de los usuarios. Esta información es solicitada únicamente con fines administrativos y de control del préstamo, y se encuentra debidamente indicada en el formato de registro que cada usuario acepta al momento de inscribirse.

2. Tiempo de préstamo y renovaciones.

El préstamo externo de libros se realiza por un período inicial de 15 días, con la posibilidad de una renovación adicional por otros 15 días, siempre y cuando el material no se encuentre reservado por otro usuario. Esta renovación puede realizarse de manera virtual a través de nuestra página web. Adicionalmente, una vez el material es devuelto, después de tres (3) días puede ser prestado nuevamente por el mismo usuario, lo cual permite continuar la lectura de libros extensos, respetando al mismo tiempo el acceso equitativo al material para todos los usuarios.

3. Vigencia del registro.

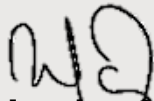
El registro de usuarios tiene una vigencia anual, información que se encuentra claramente indicada en el formato de inscripción diligenciado por el usuario. Asimismo, en la sesión personal del usuario dentro de la plataforma de la biblioteca, se muestra de manera visible la fecha de vencimiento del registro para el préstamo externo, la cual está disponible desde un (1) mes antes de la fecha de vencimiento, permitiendo al usuario conocer con anticipación la necesidad de realizar la renovación. Entendemos que la notificación por correo electrónico podría facilitar aún más este proceso y agradecemos su sugerencia, la cual será tomada en cuenta para futuras mejoras del servicio.

4. Comparación con trámites bancarios.

Respecto a la comparación con los procesos de las entidades bancarias, es importante aclarar que estas instituciones cuentan con sistemas centralizados de información, acceso a bases de datos nacionales y generan reportes de comportamiento crediticio, lo cual les permite simplificar algunos trámites. La biblioteca, por su parte, no genera reportes positivos ni negativos sobre el comportamiento de préstamo, ni tiene acceso a bases de datos externas o al historial de otras bibliotecas, por lo que debe solicitar y verificar directamente la información de cada usuario para garantizar el buen uso del material bibliográfico.

Lamentamos los inconvenientes que esta situación haya podido ocasionarle y reiteramos nuestro compromiso con la promoción de la lectura y el acceso gratuito al conocimiento, procurando siempre un equilibrio entre la facilidad del servicio y el cuidado de los recursos públicos.

Cordialmente,



María Alejandra Saénz Gómez

Directora Técnica

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero