

Santiago de Cali, abril 07 de 2025

**Apreciado(a) usuario(a)**

**Asunto:** Respuesta propuesta anónima Rad. 487

Lamentamos sinceramente que haya tenido dificultades para completar su registro de préstamo externo en la biblioteca. Entendemos sus molestias después de tres intentos fallidos debido a la falta de respuesta de sus referencias; queremos asegurarle que el proceso de verificación de referencias es crucial para garantizar la seguridad y el correcto funcionamiento de nuestros servicios de préstamo. Realizamos estas llamadas en horarios específicos (9 am, 11 am, 1 pm, 3 pm, 5 pm y 6:30 pm) para optimizar el flujo de trabajo y evitar las congestiones que experimentamos en el pasado, cuando la validación inmediata generaba largas esperas para otros usuarios que necesitaban devolver, renovar o tomar prestado material.

La implementación de este sistema de llamadas programadas nos ha permitido reducir significativamente el tiempo de respuesta para la habilitación de usuarios, pasando de tres días a un máximo de 24 horas, siempre y cuando tanto el solicitante como sus referencias atiendan nuestras comunicaciones. Queremos enfatizar que esta espera depende directamente de la disponibilidad de contacto. Si logramos comunicarnos con las referencias en los horarios establecidos, su registro podría completarse y ser habilitado el mismo día, siempre que haya entregado su formulario con suficiente antelación al cierre de la biblioteca. Entendemos su deseo de que el proceso sea virtual, y aunque es una mejora que nos gustaría implementar, actualmente no contamos con la infraestructura tecnológica necesaria para hacerlo posible. Sugerimos contactar a sus referencias para asegurarse de que estén atentas a nuestras llamadas en los horarios indicados.

Cordialmente,



**María Alejandra Sáenz Gómez**  
**Directora Técnica**

Proyectó: Diana Lucia Cruz Romero – Líder Servicios Bibliotecarios.



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

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