

Bogotá D.C., 22 de marzo de 2018

GOP-CC95-CE-032018-0140

Señor  
**ANÓNIMO**  
Bogotá.

Asunto: Respuesta radicado No. 20187100022512

Respetado Señor,

Dando respuesta al Derecho de Petición del asunto, sobre inconformismo por el servicio que se le prestó en la Biblioteca Pública Virgilio Barco el día de su visita; para nosotros es importante informar que este tipo de peticiones son de suma importancia, pues permiten generar acciones de mejora a nuestros programas y servicios.

En ese sentido primero, ofrecemos disculpas por la situación presentada, y se informa que en las salas de lectura de la biblioteca se encuentran unos colaboradores denominados auxiliares, quienes son los encargados de acompañar a nuestros usuarios en la búsqueda del material bibliográfico dentro de la colección, al cual puede acudir en el momento que lo considere necesario, y quienes están a su servicio; adicional a lo anterior, todo el personal de la biblioteca cuenta con el conocimiento y capacidad de brindar la información sobre los servicios que se prestan, con el objetivo de atender a nuestros usuarios de forma idónea.

Por otro lado, se informa que el uso del teléfono celular durante la jornada laboral, está totalmente prohibido para nuestro personal, lo cual siempre es informado, pues su uso afecta el servicio. Como acción de mejora adaptada en este punto, se impartió nuevamente la directriz de no usarlo en la jornada de trabajo y de forma simultánea se hará seguimiento constante para evitar el uso de este elemento durante la prestación del servicio.

En relación al ingreso y consumo de alimentos dentro de las salas de lectura, se informa que tampoco está permitido. Adicional se informa que se realizará la retroalimentación a todo el personal de la biblioteca para que este tipo de situaciones no se vuelvan a presentar.

De conformidad a lo anterior, de surgir alguna situación que pueda incomodar su estadía, la puede comunicar de forma inmediata al Coordinador de la biblioteca,



quien es la persona encargada de velar por que la atención a nuestros usuarios, sea prestada en garantía de sus derechos y de conformidad al reglamento y misionalidad de BibloRed; como complemento, la Gerencia no comparte, ni permite que se brinde un trato no acorde a las necesidades de nuestros usuarios.

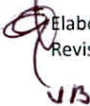
Tomando como base su escrito, se informa que contamos con un protocolo de servicios que se está implementando, con el fin de que este tipo de situaciones no se sigan presentando; esperamos que para una próxima visita su experiencia sea gratificante.

Cualquier inquietud no dude en comunicarse con el Director de la Biblioteca.

Cordial saludo,



**DIANA CAROLINA MARTÍNEZ SANTOS**  
Gerente Operativa – BibloRed



Elaboró: Wilson Javier Tobos García– Profesional Contratos - BibloRed  
Revisó: Andrés Felipe Bedoya - Coordinador Biblioteca Pública Virgilio Barco