

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2018

GOP-CC159-CE-082018-0024

Señor
USUARIO ANÓNIMO
Bogotá.

Asunto: Respuesta a radicado No. 20187100084832

Respetado Usuario,

En atención a su comunicado y asunto de referencia, en primera instancia le agradecemos su amable comunicación, que nos permite identificar posibles falencias que se presentan en la prestación de nuestro servicio o de atención a nuestros usuarios, las cuales estamos interviniendo de manera continua a fin de mejorar constantemente, siempre propendiendo por el cumplimiento de la misión de la BiblioRed, en el contexto de un ambiente de paz, honestidad, transparencia y de respeto, y por el cual nos permitimos darle respuesta informándole que:


1. Realizada la respectiva indagación con el personal y el coordinador de la biblioteca se puede tener plena certeza que la situación por usted expresado no es rutinaria ni se da por lapsos prolongados.
2. De ser esto repetitivo, el servicio en sala se vería afectado, implicando una mayor afluencia de PQRS y percepción negativa del servicio.
3. De igual manera es posible que ocasionalmente se presenten novedades que generen una molestia en los usuarios, pero trabajamos día tras día para que estas situaciones no se produzcan, por ello hacemos extensiva una disculpa por las incomodidades que pudiese haber sentido como usuario. De tal suerte que adelantamos una retroalimentación con el equipo de trabajo para recordarles la importancia de la atención adecuada al público y la disponibilidad de los servicios de BiblioRed para estos.

Sin otro particular, esperamos que la anterior respuesta haya satisfecho todas sus inquietudes y pretensiones, no sin antes ratificarle nuestro compromiso con la ciudadanía y manifestarle que nuestras instalaciones mantienen las puertas abiertas para que siga haciendo uso de estas y disfrutando de los programas que tenemos diseñados para todos nuestros usuarios.

Cordialmente,



TATIANA DUPLAT AYALA
Gerente Operativo BiblioRed



Proyectó: Álvaro Daniel Franco Castellanos – Profesional Jurídico Junior – BiblioRed
Revisión Jurídica: Diego Felipe Rodríguez Pulido – Profesional Jurídico Senior – BiblioRed
Revisión técnica: Rosa Elena Gómez Hurtado – Profesional Líder Línea de Servicios – BiblioRed
Revisión biblioteca: John Alonso Gil – Coordinador Biblioteca Pública Suba Francisco José de Caldas – BiblioRed
Aprobó: Adriana del Pilar Alfonso Leal – Subgerente Administrativa y Financiera – BiblioRed