



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA  
RECREACIÓN Y DEPORTE



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000089551**

Fecha 30-11-2017

Bogotá D.C., 30 de noviembre de 2017

Señor(a)  
**ANONIMO**  
Ciudad

Asunto: Respuesta Radicado 20177100128172

Estimado/a Usuario/a:

En relación con la queja respecto a los hechos consignados en el radicado del asunto, y que aparentemente reflejan una mala prestación del servicio por parte de nuestro equipo de trabajo en la Biblioteca Pública Virgilio Barco y en la Biblioteca Las Ferias, dimos traslado a Fundación Internacional de Pedagogía Conceptual Alberto Merani, actual concesionario d Biblored, quien nos presenta el siguiente informe:

*“Se efectuó una indagación de forma verbal con los colaboradores que se encontraban prestando servicio en la fecha y hora informada en la Biblioteca Virgilio Barco Vargas, encontrando que ninguno de los entrevistados reconoció que estos eventos se hubiesen presentado conforme a las circunstancias de modo, tiempo y lugar descritos. Aclaremos que el procedimiento se realizó en esas condiciones ante la ausencia de datos de identificación que permitieren efectuar una identificación más exacta de los trabajadores.*

*Existen dos zonas de posible ingreso de material que está en calidad de préstamo, ubicados así; (i) uno en la sala general y (ii) otro en la sala infantil, lo que determina una inminente necesidad de identificar el lugar exacto de ocurrencia de los hechos, pues dada la alta afluencia de usuarios que acuden a efectuar este mismo procedimiento, lo que impidió identificar si los hechos ocurrieron.*

*Sin embargo, para BiblioRed es un pilar fundamental que nuestros usuarios se sientan a gusto durante la permanencia en nuestras bibliotecas, como cuando*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE CULTURA  
RECREACIÓN Y DEPORTE



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000089551**

Fecha 30-11-2017

*hacen uso de nuestros programas y servicios, por ello si en algún momento sintió que el servicio fue prestado de forma descortés, en este sentido es necesario aclarar que no aceptamos bajo ninguna circunstancia, algún comportamiento que afecte a nuestros usuarios, y por el contrario reprochamos esas conductas.*

*Como políticas de mejora continua y aprovechando su comunicado se realizó una retroalimentación a nuestros colaboradores para que brinden un servicio fundamentado en el respeto al usuario; esperamos que durante sus futuras estadías en nuestras sedes el servicio brindado sea acorde a sus necesidades, de ocurrir algo que afecte esto, le sugerimos como mecanismo de solución inmediata, que puede acercarse a la dirección de la biblioteca, donde serán atendidas inquietudes y recomendaciones que surjan.*

*En cuanto a los hechos relacionados con la Biblioteca Las Ferias, por el ambiente de concentración que se debe generar en cualquier biblioteca, se solicita a los usuarios mantener durante su permanencia unos niveles de voz moderado, o que usen los computadores con audífonos cuando es requerido, lo que genera un ambiente propicio para llevar a cabo sus actividades.*

*Cuando esos niveles de voz o ruido generan perturbación a esas condiciones, se reconviene a quien los genera, sin embargo, en ningún momento se pide silencio absoluto o se brinda un trato descortés al momento de esa reconvención. Entendemos que un llamado en este sentido puede generar molestias a quien se le efectúa, pero esto se hace con el fin de generar las mejores condiciones de lectura en estos espacios.*

*Complementando las actividades de formación a la prestación del servicio, y con el fin de generar mejoras a estos espacios, se agendan visitas por parte del personal administrativo y como quiera que siempre existe un coordinador de biblioteca encargado de realizar hacer control y seguimiento al servicio que prestan nuestro colaboradores, por lo que lo invitamos a que se dirija a este trabajador, en el evento de presentarse algún inconveniente.*

*Por otra parte, efectivamente dentro de la sala general se cuenta con un espacio (cuarto de trabajadores) para guardar las pertenencias de los colaboradores, tomar el almuerzo y hacer un break, actividades para las cuales cuentan con horarios establecidos, y es el coordinador quien vigila esto se cumpla.*



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE CULTURA  
RECREACIÓN Y DEPORTE



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000089551**

Fecha 30-11-2017

*En la biblioteca Las Ferias no contamos con buzón para la entrega de material, por eso entendemos que tal vez haga referencia a otra biblioteca, sin embargo, cabe aclarar que se cuenta con un colaborador en circulación y préstamo y un funcionario para organización de la colección, por lo que es posible que en algún momento pueda generarse alguna fila para prestar y/o recibir material bibliográfico. No obstante, es claro que siempre se deben prestar todos los servicios guardando total respeto para las con los usuarios de las bibliotecas.*

*Afirma usted que "Las personas no tenían carnet con el nombre, así que solo puedo dar la fecha y hora..." Por política de atención al usuario, es obligatorio el uso y porte del carné que los identifica como trabajadores de BiblioRed, así como las prendas con los correspondientes logos, lo que permite a nuestros usuarios la plena identificación de los trabajadores, situación es verificada diariamente antes del inicio de la prestación del servicio. De no suceder así, lo invitamos a que se comunique inmediatamente con el coordinador de biblioteca."*

Cordial saludo,

**ANA RODA FORNAGUERA**  
Dirección de Lectura y Bibliotecas  
Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Proyectó: Wilson Javier Tobos García – Profesional Senior – Línea Contractual – BiblioRed  
Revisó: Cecilia del Pilar Cortés Salamanca – Subgerente de Programación y Formación - BiblioRed.  
Martha Cecilia Ramos Castro – Dirección de Lectura y Bibliotecas

Cra. 8ª No. 9 - 83  
Tel. 3274850  
Código Postal: 111711  
[www.culturarecreacionydeporte.gov.co](http://www.culturarecreacionydeporte.gov.co)  
Info: Línea 195

Página 3 de 3  
FR-10-PR-MEJ-01. V5. 16/11/2017

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**