

Bogotá D.C., 22 de marzo de 2018

GOP-CC95-CE-032018-0145

Señor  
**ANÓNIMO**  
Bogotá.

Asunto: Respuesta radicado No. 20187100024882

Respetado Señor,

Dando respuesta al Derecho de Petición del asunto, sobre una mala prestación del servicio en una Biblioteca; 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.

De conformidad a lo anterior, ofrecemos disculpas por la situación presentada, en ese sentido BiblioRed no permite, ni es política, admitir que se genere un mal trato a nuestros usuarios, que son la razón de ser de nuestra entidad; evento en cual requerimos de su valiosa colaboración para que nos suministre más información que permita identificar en que biblioteca, que persona de ser posible, y cómo se presentó esta situación, de cara a generar una respuesta de fondo a su petición.

Tomando como base su escrito, se implementarán mejoras a nuestros programas y servicios; esperamos que para una próxima visita su experiencia sea gratificante.

Cordial saludo,



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

 Elaboró: Wilson Javier Tobos García – Profesional Contratos - BiblioRed  
Revisó: Sandra Patricia Peña Julio - Profesional Líder de Servicios - BiblioRed