

Bogotá D.C., 03 de septiembre de 2018

GOP-CC159-CE-092018-0037

Señor
ANÓNIMO
Bogotá.

Asunto: Respuesta a radicado No. 20187100086962

Respetado Señor,

En atención al asunto de la referencia, nos permitimos comunicarle que le agradecemos su amable comunicación registrada en nuestro sistemas bajo el número 20187100086962, la cual 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 se requirió informe de los hechos en comento a la Coordinación de la Biblioteca y se efectuaron visitas de inspección, por lo que como resultado podemos informarle que:


1. No se encontró acumulación de material bibliográfico en lugares diferentes a los destinados para los servicios bibliotecarios.
2. El lugar de almacenaje del material Bibliográfico que no se encuentra en tránsito Interbibliotecario y/o en servicio, no se habilita a nuestros usuarios, por cuanto su reserva hace parte integral de los procesos físicos que BiblioRed consume sobre todo nuestro material y el cual tiene como fin garantizar, en la periodicidad técnica respectiva, que se presten nuestros servicios con la calidad, sanitaria, sanidad ambiental y dando cumplimiento a la normatividad vigente y aplicable.
3. El material en tránsito, es decir aquel que por servicio de préstamo Interbibliotecario, que recibe la Biblioteca Francisco José de Caldas de Suba, se ubica en la oficina del Punto de Afiliaciones y de Circulación y Préstamo mientras se efectúa el registro de ingreso a la biblioteca, punto que se ubica diagonal a la entrada de los baños públicos; sin que por ello se obstaculice el paso peatonal o se ponga en riesgo a nuestros usuarios, aclarando que dicho material bibliográfico al estar en tránsito cuenta con su procesamiento físico al día, y el cual garantiza que no presente las condiciones por usted manifestadas que atenten con la salubridad pública.
4. No obstante, revisaremos la ubicación del material bibliográfico en tránsito a fin de evitar posibles molestias a nuestros usuarios y por lo que pedimos y agradecemos su comprensión al proceso de registro de material bibliográfico en tránsito, el cual sólo se realiza los días martes y que dura en promedio alrededor de 20 minutos; ajustándonos a las bondades que nos brinda el espacio físico de la Biblioteca y siempre propendiendo por la calidad de nuestros servicios, enmarcados en la misionalidad de la Red.



5. Ahora bien, le invitamos a que de contar con prueba alguna que permita evidenciar, lo por usted denunciado y que se oponga a la información anteriormente brindada, nos lo haga saber, a través de cualquiera de nuestros canales de atención y contacto, para tomar las acciones respectivas.

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 Operativa BiblioRed

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

