

Bogotá D.C., 14 de agosto de 2018

GOP-CC159-CE-082018-0022

Señor
CARLOS ANDRÉS GARZÓN MONTERO
Correo: poison_669@hotmail.com
Bogotá.

Asunto: Respuesta a radicado No. 20187100083282

Respetado Señor Carlos,

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 BibloRed, en el contexto de un ambiente de paz, honestidad, transparencia y de respeto, y por el cual nos permitimos darle respuesta informándole que:

1. Efectuamos una investigación para determinar los elementos de modo, tiempo y lugar sobre los hechos que usted informa, la cual tuvo como resultado lo siguiente:
 - a. Las cámaras de la biblioteca evidencian una situación fáctica diferente a la expuesta por usted, donde se puede constatar que toma una reacción desmedida por la solicitud del colaborador.
 - b. Según informe de la Coordinación de la biblioteca, han sido reportados varios incidentes protagonizados por usted donde concurre perturbación del orden público y afectación a la sana convivencia, no sólo contra los colaboradores de la Red sino contra otros usuarios.
 - c. Recibimos comunicación por parte de otro usuario que estuvo presente en el momento de la ocurrencia de los hechos que usted informa, se expone una versión diferente, en la cual incurre usted en varias faltas con el personal de la biblioteca y los servicios de la misma, pues impide que dicho usuario haga uso de los equipos de computación a los cuales tiene el mismo derecho.
 - d. Se denota un incumplimiento por parte suya del reglamento de BibloRed frente al uso de los bienes de la biblioteca, ya que como fue expuesto por las cámaras, el informe del coordinador de biblioteca y el usuario afectado, no fue posible que usted permitiera el correcto uso de los equipos a las demás personas.
 - e. Así mismo, es evidente que hubo una reacción desproporcionada de su parte al ser requerido por el personal de la biblioteca, expuesta en
 - i. su agresión verbal
 - ii. su negativa a permitir el normal uso de los equipos a otros usuarios.
 - f. No se ejerció acción discriminatoria por parte de los colaboradores de BibloRed por su apariencia o manera de vestir, como usted aduce, el motivo

de los llamados al orden se debe a las incomodidades causadas, las agresiones y las reiteradas molestias sufridas por los demás usuarios a causa suya, situación que ha deteriorado notablemente las condiciones de convivencia y tranquilidad de la biblioteca, y por lo que le llamamos a hacer uso de nuestros servicios en armonía y concordancia de las políticas de la Red.

2. En este sentido le recordamos que los derechos no son absolutos y que están sujetos al respeto y aceptación de los derechos de los demás, esto incluye el debido trato que usted les debe a los colaboradores de la Red y el uso que todos los usuarios tienen derecho a hacer de los bienes de la biblioteca, conforme su destinación y reglamento de BibloRed, por ello los equipos son asignados con determinados tiempos, con el objetivo que toda la comunidad pueda darles uso.
3. Ahora bien, le aclaramos que BibloRed opera en modalidad de concesión y sus colaboradores tienen una relación laboral privada con el operador de la Red, conforme el contrato de Concesión 159 de 2018, por ello ninguno ostenta la categoría de funcionario público, pero igual deben observar un trato adecuado al usuario y dar plena importancia a los servicios prestados por la Red que siempre están al servicio de la comunidad.
4. No obstante, le solicitamos, de contar en el caso concreto con algún material probatorio que sustente las acusaciones realizadas por usted, se sirva allegarlo a las dependencias de BibloRed, para efectuar las respectivas acciones a lugar.

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 BibloRed



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