



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015451**

Fecha 07-03-2017

Bogotá D.C., 07 de marzo de 2017

PERSONERIA DE BOGOTA 17-03-2017 09:40:4
2017ER364647 0 1 Fol:2 Anex:0

Origen: SECRETARIA DE CULTURA RECREA
Destino: PD PROTEC INFANC., ADOL., M

Señor
ISMAEL ENRIQUE RESLEN GUTIERREZ DE PIÑERES
C.C. N°17.176.694
Ciudad:

Asunto: Respuesta Sinproc 1884592 de 2017 – SCRD N°2017-710-0018282

Señor Reslen:

En atención a la queja presentada según del radicado del asunto, en la cual reporta la agresión verbal de la que fue víctima por el señor John Leyton, trabajador auxiliar de la Biblioteca Usaquén Servita, motivada por la denuncia presentada por usted ante la Secretaría Distrital de Ambiente y en la que asevera que desde la mencionada situación es víctima de maltrato psicológico por parte del mencionado trabajador, dimos traslado de la misma a la Fundación para el Fomento de la Lectura -Fundalectura-, actual concesionario de Biblored según contrato N°75 de 2016, quien una vez adelantadas las gestiones correspondientes nos informa lo siguiente:

“En cuanto a los hechos relatados por el señor Reslen, nos permitimos comunicar que el señor auxiliar de Biblioteca y su jefe directo manifiestan extrañeza ante esta queja y expresan que de ninguna forma han tratado con irrespeto al señor Leyton, en tanto su actuar siempre se han enmarcado en los valores de atención y servicio al usuario. En ningún momento han manifestado malestar alguno por que se haya retirado el “palo” o árbol del acceso a la Biblioteca, por el contrario, resulta a todas luces beneficioso para la biblioteca y los usuarios que se haya retirado este impedimento del acceso a la Biblioteca.

Sin embargo, tomaremos acciones de control, vigilancia e inspección sobre el servicio de atención al usuario del trabajador denunciado, a fin de evaluar su comportamiento, desarrollo y ejecución de sus actividades y obligaciones laborales asignadas, en procura de mejorar tomando las medidas correctivas respectivas.”

Agradecemos su comunicación, que nos permite identificar posibles falencias que se presentan en la prestación del servicio y de atención a los usuarios, las cuales se están 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.



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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015451**

Fecha 07-03-2017

Esperamos seguir contando con su visita para que participe de los programas y servicios que ofrece la Biblioteca, los cuales día a día buscamos mejorar.

Cordialmente,

ANA RODA FORNAGUERA

Directora de Lectura y Bibliotecas

Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte

Con Copia: Personería de Bogotá -Dra. YOLIMA TUNJANO GUTIERREZ- Personera Delegada para la Protección de la Infancia, Adolescencia, Mujer, Adulto Mayor, Familia y Personas en Situación de Discapacidad. Carrera 7 No. 21 - 24

Proyectó: Wilson Javier Cobos – Profesional Contratos Bibliored
Revisó: Carolina Vigoya – Asesora Legal, Subdirección Legal y Financiera - Fundalectura
Martha Cecilia Castro _ Profesional DLB

