



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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015441**

Fecha 07-03-2017

Bogotá D.C., 07 de marzo de 2017

Señor
ANÓNIMO
Ciudad

Asunto: Respuesta Derecho de Petición SDQS 321852017

Atendiendo su queja, radicada ante la Secretaría de Cultura el pasado 20 de febrero del presente año con el N°20177100017792, mediante la cual solicita solución y respuesta a algunas inconformidades respecto al servicio que se presta en la Biblioteca Virgilio Barco Vargas, hemos dado traslado a la Fundación para el Fomento de la Lectura -Fundalectura-, actual Concesionario de la Red Distrital de Bibliotecas Públicas -BibloRed- en virtud al Contrato de Concesión N° 075 de 2016, quien manifiesta lo siguiente:

1. "Aquí el ruido es excesivo, puede uno decir que la BVB es como una cafetería con libros pues por ejemplo desde la Sonoteca todo el día surge una música o un ruido gracias a los caprichos del referencista de allí quien se siente como una especie de dictador a quien nadie controla. De hecho, en la sala de audiovisuales carece de sentido sentarse a leer, a estudiar o a escuchar otra música, pues el ruido ambiente es tan fuerte que cualquier intento es vano".

El nivel de ruido generado, tanto en las salas como específicamente la Sonoteca, se mantiene en un nivel aceptable. Al ser las Bibliotecas Públicas espacios de encuentro, sano esparcimiento, construcción colectiva de conocimientos y creación en un sentido amplio, se generan trabajos en grupo que pueden, en ciertos momentos, generar ruido. Sin embargo, diariamente se toman acciones para no afectar el trabajo de los demás usuarios.

2. "En general, en esta biblioteca puede sentirse que no hay autoridad alguna y cada usuario puede hacer los que se le venga en gana; es frecuente que grupos grandes de personas se tomen áreas completas de la biblioteca y allí hagan literales reuniones amenizadas con la música de los computadores personales".

Los espacios implementados en todas las Bibliotecas Públicas de Bogotá -Sala de Innovación, Sonoteca, Videoteca y Distrito Gráfico-, no únicamente en la Biblioteca Pública Virgilio Barco, ha favorecido la diversificación y ampliación de la cobertura de públicos en la ciudad, permitiendo el desarrollo de las personas desde la primera infancia hasta la adultez. Esto se ha establecido desde la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte, para el desarrollo humano integral de todos los habitantes de Bogotá.

Cra 8 # 9 -83, Bogotá - Colombia
Código postal 111711
Conmutador (571) 327 48 50
INFO: Línea 195
www.culturarecreacionydeporte.gov.co



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

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015441**

Fecha 07-03-2017

En este sentido, los usuarios pueden actuar a la luz del reglamento de servicio, sin exceder sus límites y bajo el respeto por los demás. Las Bibliotecas Públicas de BiblioRed, actúan bajo la premisa de que *"los servicios de la biblioteca pública se prestan sobre la base de igualdad de acceso para todas las personas, sin tener en cuenta su edad, raza, sexo, religión, nacionalidad, idioma o condición social"*. (la IFLA / UNESCO)

Sin embargo, tendremos en cuenta su observación para garantizar que las salas de lectura y de trabajo cuenten con las condiciones adecuadas para esta actividad. Estaremos atentos a fortalecer los espacios creados, teniendo en cuenta el respeto por los demás. Esto implica, implementar acciones que incluyan el nivel de ruido generado en las salas de lectura.

3. "El servicio de la fotocopidora fue suspendido hace cuatro años y desde entonces no ha habido poder humano que lo reinstale".

Se han realizado varias convocatorias para atender este servicio, pero el volumen de solicitudes de fotocopias no resultó rentable, razón por la que ninguna empresa ha presentado interés en prestar dicho servicio. Por otra parte, existe una limitante en cuanto al número de fotocopias que pueden ser tomadas, atendiendo la actual normatividad de protección del Derecho de Autor y sobre la reproducción de materiales bibliográficos, por lo cual la Secretaría de Cultura, propoende por el cumplimiento de esta normatividad.

4. "y de otro lado, no se entiende como la Alcaldía pretende incentivar el amor por la ciudad y el sentido de pertenencia, habiendo eliminado la Sala Bogotá, administrada por la Cámara de Comercio".

Las exposiciones que se realizaban en la llamada Sala Bogotá respondían a un convenio suscrito en su momento con la Cámara de Comercio, lamentablemente, la cámara decidió cerrar hace años estas salas. Lo anterior no quiere decir que haya desaparecido la vocación de este espacio, solamente se ha transformado atendiendo las dinámicas de las bibliotecas, que responden al devenir del entorno de las mismas.

5. "En el catálogo de la Biblioteca aparece desde hace mucho tiempo, bastante material en procesos técnicos, es decir dentro de la Biblioteca pero que no puede consultarse, que es como *tener a la mamá, pero muerta*".

Debido a este inconveniente, se ha establecido optimizar los procesos técnicos y físicos que requieren las colecciones antes de llegar a las 19 Bibliotecas de BiblioRed. En este sentido, se vienen realizando los ajustes necesarios en el sistema bibliográfico para que los usuarios tengan información real sobre los materiales que actualmente tienen las Bibliotecas en sus colecciones.



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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015441**

Fecha 07-03-2017

6. "y de otro lado, esa modalidad de que el usuario pueda entregar el material retirado en cualquiera de las bibliotecas de la red, no hace más que o bien dañar la colección o retrasar la consulta por parte de otros usuarios".

Teniendo en cuenta que la atención de BiblioRed se extiende por las diferentes localidades de la ciudad, se ha establecido, en aras de favorecer a la mayoría, el servicio de entrega en cualquiera de las Bibliotecas pertenecientes a BiblioRed. Este servicio, es acorde con las condiciones de movilidad y la extensión geográfica de la ciudad. Sin embargo, BiblioRed mantiene un análisis constante del uso de las colecciones y los servicios de transporte para ofrecer mejores condiciones de servicio.

7. "Esta Biblioteca pretende hacer un ejercicio democrático con la sala de historia gráfica, pero lo que hizo fue convertir ese lugar, no en fuente de consultas sino en una especie de cafetería donde todo el mundo hace lo que se le viene en gana, sobre todo los niños. La Biblioteca tiene muchos espacios para desarrollar tales talleres y demás actividades, como para que también los lectores tengamos que buscar los más escondidos y remotos lugares de la Biblioteca para poder leer o simplemente estudiar".

Las perspectivas actuales de las Bibliotecas Públicas de BiblioRed, las proyectan como espacios de encuentro, sano esparcimiento, construcción colectiva de conocimientos y creación en un sentido amplio. Teniendo en cuenta lo anterior, se han generado espacios dentro de las salas de lectura que favorecen estas posibilidades, tal es el caso de la Sonoteca y Videoteca, la Sala de Innovación y Distrito Gráfico. Sin embargo, tomaremos en cuenta sus observaciones buscando mejorar las condiciones en aquellos espacios acondicionados para la lectura.

8. "Los productos de la cafetería son muy costosos, un simple tinto vale casi el 30% más que en el exterior, para no hablar de lo que vale una gaseosa o un emparedado. Precios prohibitivos para un estudiante cuyos ahorros se gasta o bien en fotocopias o bien en pasajes de bus".

El espacio de la cafetería no es administrado por el Concesionario; es un espacio alquilado por tercero externo a BiblioRed por lo que de manera autónoma establecen los costos de los productos que ofrecen.

9. "Sabemos de buena fuente, que, en la anterior administración, la Contraloría Distrital hizo un hallazgo fiscal en el presupuesto de esta Biblioteca de unos 400 millones, algo que ha pasado enfocado por esta administración anticorrupción y moralmente comprometida con la ética pública".

La Secretaría Distrital de Cultura no conoce de este hallazgo, por tal razón no puede pronunciarse sobre este comentario del usuario.



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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015441**

Fecha 07-03-2017

10. "Esta Biblioteca gasta mucho dinero en el mantenimiento de las fuentes de agua, igual que la ciudad en el eje ambiental, tratando de limpiar las albercas de la Jiménez. Aquí es igual y prácticamente todos los días uno encuentra obreros cepillando el mármol de esos sitios, como si fueran unas versiones modernas de "Sísifos". Sin duda Salmons fue un gran arquitecto, pero se equivocó en diseñar tantísimas fuentes de agua que generan un gasto de mantenimiento enorme".

El Área de Infraestructura y Plantas Físicas de BiblioRed, realiza el mantenimiento de todas las Bibliotecas de manera continua. La Biblioteca Pública Virgilio Barco requiere de una atención específica dado sus espejos de agua. Tales mantenimientos se realizan de manera permanente pero no diariamente. Se tiene establecido un cronograma de trabajo, en el que se atienden las diferentes zonas de la Biblioteca cada día.

11. "En la Sala de Internet no funciona desde hace unos seis meses, los servicios de Internet para Yahoo y lo que es más absurdo, es que desde allí tampoco puede consultarse el catálogo de BiblioRed, para no ahondar en que el catálogo de la Hemeroteca –mejor dicho, la antigua Hemeroteca, donde ahora está la Sala de Diseño Gráfico- verdaderamente no sirve para nada".

En cuanto a los servicios de Yahoo, el área de sistemas y tecnologías de BiblioRed, ha validado hace unas semanas la posibilidad de transmitir información para el uso de los servicios de Yahoo en todos los navegadores (Google Chrome, Internet Explorer y Mozilla Firefox), pues anteriormente estos servicios de Yahoo sólo podían ser utilizados en el navegador predeterminado. Actualmente, funcionan sin ningún inconveniente.

12. "Aquí hay un buzón de sugerencias que se contesta a los quejosos siempre de la misma manera, pero que jamás soluciona los reclamos de los consultantes. Muchas de éstas fueron primero a ese buzón sin que hasta ahora haya pasado nada de nada".

Las sugerencias y quejas que se han recopilado desde el buzón de sugerencias han servido para fortalecer los servicios y programas de la Biblioteca. Sin embargo, las acciones solicitadas por los usuarios se validan frente al reglamento de servicio, a las perspectivas de BiblioRed y el bien común de la mayoría de las personas que utilizan la Biblioteca.

13 "La anterior administración importó a esta Biblioteca un antioqueño a fin de crear un engendro llamado *Nodos*, más tal...."

No corresponde al personal que labora en las bibliotecas tomar esas decisiones. La Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte estableció desde el año 2015, la estructura de BiblioRed por *Nodos Territoriales*, favoreciendo la ampliación de la cobertura poblacional.





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



Al contestar, por favor cite el radicado:

No.: **20178000015441**

Fecha 07-03-2017

Lo invitamos a seguir haciendo uso de nuestros servicios bibliotecarios, para lo cual estaremos atentos a atenderle, servirle y prestarle la asesoría que requiera, que con ocasión y relación, le podamos brindar.

Sin otro particular, agradecemos el interés que presta a los servicios de las bibliotecas, esperando haber resuelto sus inquietudes y pretensiones.

Atentamente,

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

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

