

CARTA TRATO DIGNO AL CIUDADANO BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO

En cumplimiento de lo establecido por el código de procedimiento administrativo Y de lo contencioso administrativo nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna garantizando sus derechos a:

1. Recibir un trato amable, oportuno y respetuoso por parte de todas las personas que trabajan en la institución.
2. Acceso a los servicios y recursos disponibles.
3. Ingresar y disfrutar de los espacios servicios y actividades culturales artísticas y tecnológicas en los horarios establecidos y en un ambiente propicio para la consulta.
4. Recibir información, asesoría y orientación en la búsqueda y acceso al material bibliográfico.
5. Realizar sus actividades de información consulta y lectura sin ser interrumpido sin justa causa.
6. Ser escuchado por el personal de la biblioteca y solicitar ayuda y atención cada vez que lo requiera.
7. Ser informado oportunamente en los cambios de servicio y en la programación.
8. Denunciar ante las autoridades competentes las situaciones que considere atentan contra su identidad física, moral y/o espiritual.
9. Recibir un servicio ágil eficiente y de calidad.
10. Manifestar las sugerencias, quejas reclamos y/ o felicitaciones a través del buzón de sugerencias o en la página web de la biblioteca de manera respetuosa, que contribuyan a mejorar la calidad de los servicios y programas.
11. Conocer en los tiempos establecidos por la ley las respuestas a las sugerencias quejas reclamos y/o felicitaciones.
12. Las personas con discapacidad pueden ingresar perros guías o ayudantes.
13. Conocer reglamento del servicio y ser informado de sus modificaciones.