



La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERIZACIÓN DEL PÚBLICO VIRTUAL Y PRESENCIAL AÑO 2020

Biblioteca Nacional de Colombia





La Biblioteca Nacional de Colombia (en adelante BNC), Unidad Administrativa Especial del Ministerio de Cultura, ha desarrollado una línea de investigación que responde al cumplimiento de la misión institucional, y en particular en relación con la puesta en valor del patrimonio bibliográfico y documental, analizando las características, particularidades de los ciudadanos, usuarios, visitantes y otros grupos de interés con los cuales interactúa la BNC frente a sus necesidades, nivel de satisfacción y percepción de los productos y servicios que ofrece.

En este contexto, se realiza periódicamente las caracterizaciones de los grupos de valor tanto presenciales como virtuales fundamentado en tres dimensiones:

La primera, *entender la perspectiva del ciudadano*: conocer las características y el perfil de visitantes y usuarios, lo que permite crear experiencias satisfactorias, elevando el nivel de uso a un rango emocional, y a partir de ese análisis crear estrategias para fidelizar a los usuarios regulares y conquistar a los nuevos usuarios haciendo que la biblioteca resulte visible, familiar y atrayente.

La segunda, *entender la perspectiva de la oferta de servicios y trámites de la BNC*: las sensaciones y los comportamientos de un usuario alrededor de los servicios, productos y trámites (emoción integral -positiva o negativa-) en otras palabras, persuadir a los usuarios a repetir su visita y diseñar y proponer ofertas motivadoras y experiencias satisfactorias que los persuada a convertirse en usuarios regulares.

La tercera y última dimensión es, *entender la perspectiva de la BNC como organización* (lo patrimonial, lo público, lo cultural) para fortalecer con base en el análisis de la información recaba y contribuir eficazmente en el entorno junto con otras instituciones y entidades que faciliten el acceso al conocimiento y provean información, y de esta forma potencializar la contribución misional de la BNC en el sector cultural.

OBJETIVOS

General

Reconocer e identificar las características geográficas, demográficas, intrínsecas y comportamentales de los ciudadanos que durante el año 2020 interactuaron con la BNC e identificar los factores que motivan el uso de los servicios o trámites solicitados y niveles de satisfacción, en correlación con la demanda y su percepción, frente a oferta institucional.

Específicos

- Identificar y describir al público
 - Presencial: ciudadanos que realizaron su afiliación (nuevos o renovaciones) en el 2020
 - Virtual: la visión general de la audiencia que interactúa con el portal de la BNC a través de los diferentes canales.
- Identificar y agrupar, de acuerdo a las variables establecidas, el perfil de los usuarios virtuales y presenciales atendidos por el CGS.
- Describir el perfil de los beneficiarios que asisten a los cursos ofrecidos en al Aula virtual BNC.
- Perfil y características de los profesionales del libro que usaron los servicios presenciales y virtuales.
- Analizar la percepción y nivel de satisfacción de los grupos de interés frente los servicios y productos de la BNC.





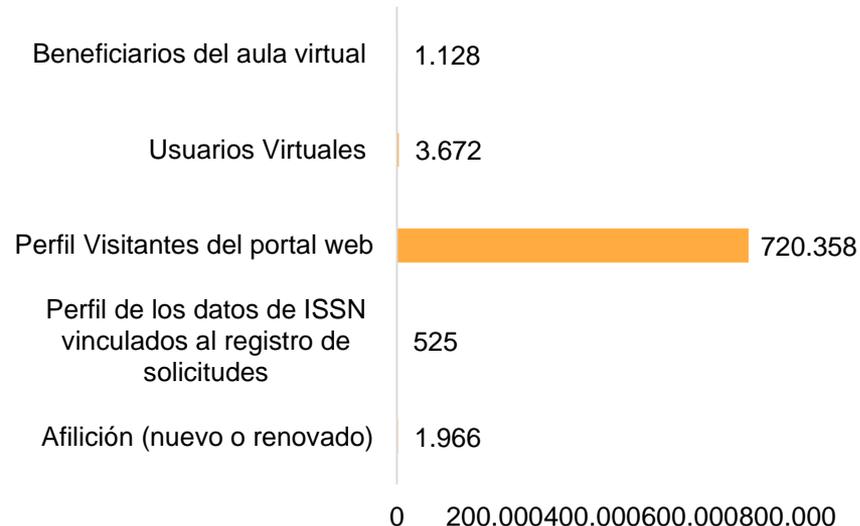
La caracterización del público de la BNC permite conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en relación con el uso, demanda y satisfacción del portafolio de la oferta institucional.



Las fuentes de información cuantitativas y cualitativas son suministradas por las diferentes áreas de la Biblioteca, lo que permite la trazabilidad de los datos analizados, con el objetivo de sumar esfuerzos para la implementación de metodologías centradas en el diseño de experiencia usuario, abriendo la posibilidad para que la Biblioteca tome decisiones apropiadas con respecto a la experiencia mediante la cual accede el ciudadano al patrimonio bibliográfico y documental.

GRUPO DE INTERÉS

Este informe reúne la información de las personas que usaron los servicios presenciales antes del 19 de marzo de 2020 y después del 13 de octubre de 2020, así como los registrados en los servicios virtuales del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020, con base en la información consolidada por el Grupo de Colecciones y servicios (GCS).



El Año 2020 estuvo enmarcado por la aparición en el mundo del virus SRAS-CoV-2; por lo que en el mes de marzo el gobierno nacional realiza la declaratoria de emergencia sanitaria, económica y ambiental, lo que llevó a la suspensión de la prestación de los servicios presenciales de la BNC. Frente a esta situación, la Biblioteca determinó el fortalecimiento de los canales y servicios virtuales o remotos, así como la adopción de las medidas de trabajo definidas en los lineamientos dictados por el Ministerio de Cultura, los cuales buscaron garantizar la continuidad de la oferta institucional y la divulgación del patrimonio bibliográfico y documental, de conformidad con el plan de acción anual de la entidad.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

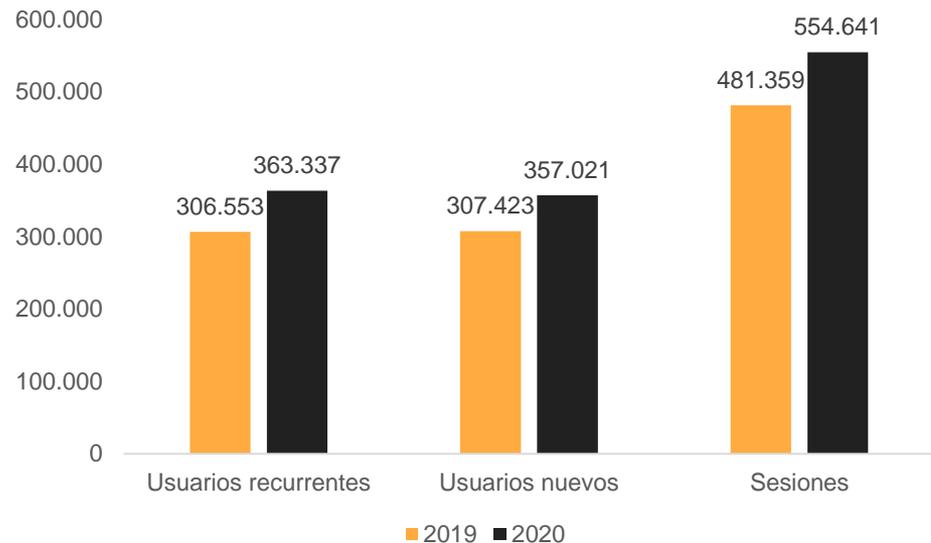
La Analítica web es el proceso mediante el cual recopilamos, procesamos y analizamos datos generados por el sitio web de la BNC para entender y optimizar su uso, a fin de alcanzar unos objetivos. La herramienta utilizada es *Google Analytic*, que permite centrarse en el usuario, al arrojar información sobre el comportamiento, a través del rastro de datos que el visitante deja en su interacción con el portal web de la BNC.

VISIÓN GENERAL DE AUDIENCIA								
Año	Adquisición			Comportamiento			Número de sesiones por usuario	Número de visitas a páginas
	Usuarios	Usuarios nuevos	Sesiones	Páginas / sesión	Duración media de la sesión	Porcentaje de rebote		
2019	306.553	307.423	481.359	1,88	00:02:17	68,51%	1,57	903.315
2020	363.337	357.021	554.641	1,53	00:02:30	65,85 %	2,03	1.123.492



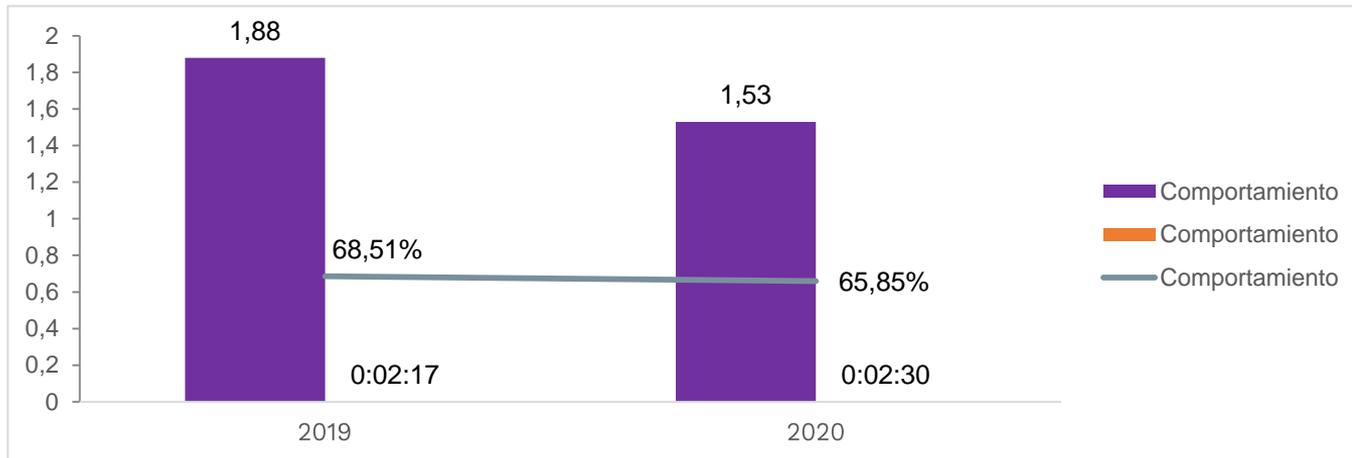
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Al realizar este ejercicio se identifica un crecimiento positivo en la adquisición de visitantes, en las métricas "Usuarios" y "Usuarios nuevos" se muestran cuántos usuarios han interactuado con el sitio web, en los dos últimos años, logramos un tráfico de un millón treinta y seis mil (1.334.334). Las interacciones de estos visitantes se miden mediante las "sesión" el elemento que engloba las acciones del público virtual en nuestro sitio web, se contó con un total de un millón treinta y seis mil (1.036.000) entre 2019 al 2020.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Frente al comportamiento del visitante el resultado obtenido al comparar número de páginas vistas / Número de sesiones, la media páginas visitadas por el público virtual es de 1,53 en cada sesión en 2020 frente a 1,88 en 2019, lo que indica que se presentó un decrecimiento del -19%.



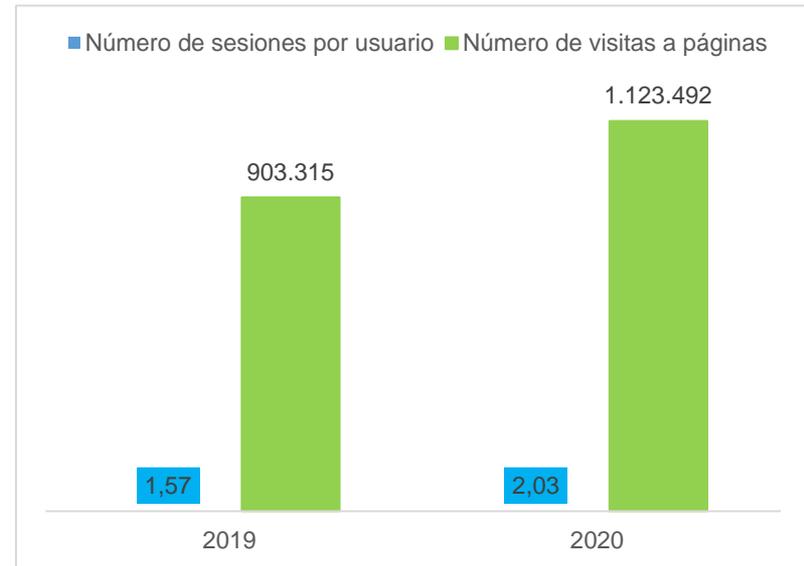
Al comparar la duración media de la sesión en 2020 que registro 00:02:30 frente a 00:02:17 en 2019, refleja un crecimiento del 9%, indicando que el usuario permaneció más tiempo navegando por sitio web de la BNC.

El porcentaje de rebote (se refiere al porcentaje de visitas que se marchan prematuramente de la web de la BNC), la tasa de rebote mostro un descenso de -4%, lo cual indica un aspecto positivo.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Se puede observar un incremento del 15% del número de secciones realizadas de 2019 al 2020 lo que guarda concordancia con el aumento en el número de usuarios durante el mismo periodo.

Las páginas vistas cuentan el número de páginas que se cargaron. Cada vez que alguien cargue una página del sitio web de la Biblioteca Nacional, se muestra como una página vista. El incremento de este ítem fue de 24%, al comparar las 1.123.492 páginas vistas en el 2020 con las 903.315 de año 2019.



TEMA DE INTERÉS DEL PÚBLICO VIRTUAL

De acuerdo al análisis, las cinco páginas que recibieron mayor cantidad de visitas en el portal durante los últimos dos años fueron: el home o página principal con 411.413, exposiciones virtuales con 187.482, los catálogos de la BNC con 121.019, bibliográfica libro digital con 65.396 y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas con 64.903.



UBICACIÓN GEOGRÁFICA



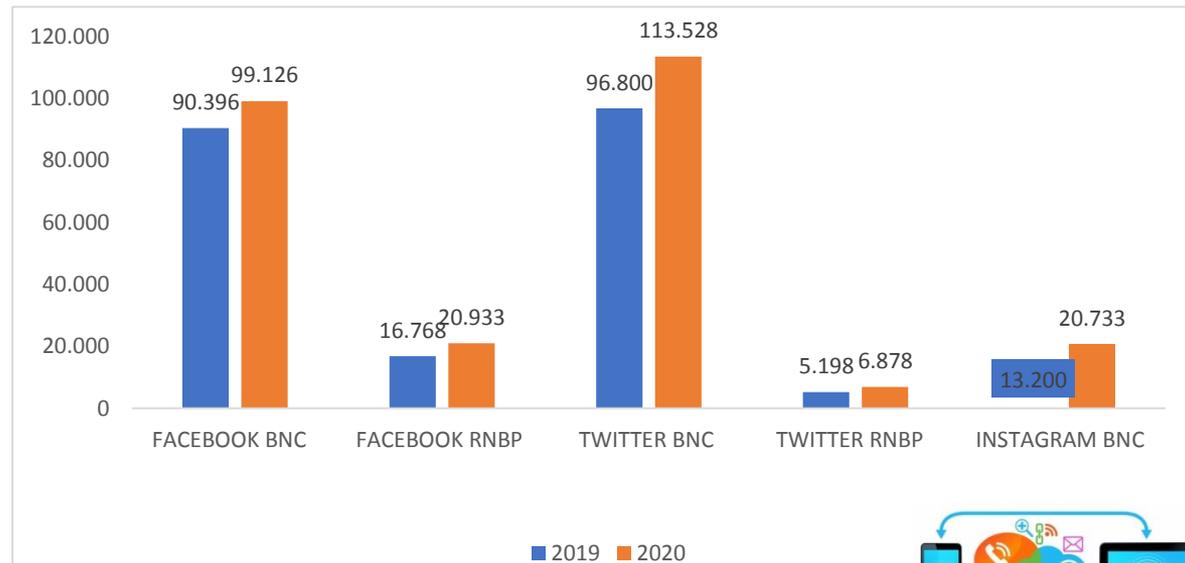
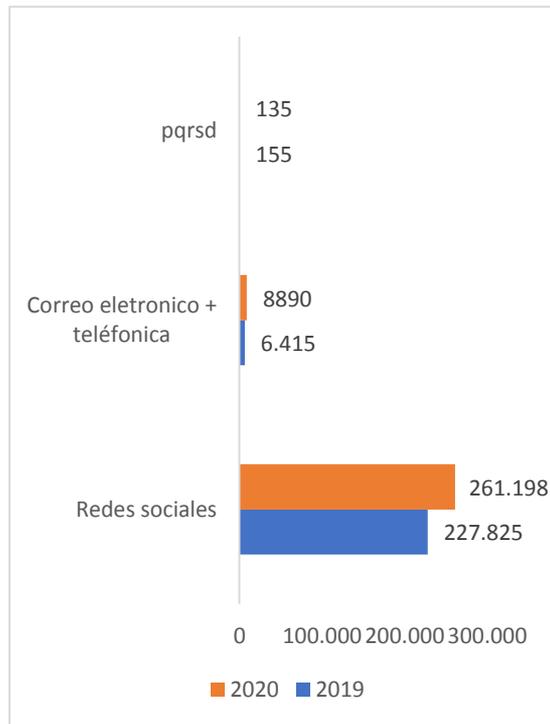
Los visitantes del portal web de la BNC se centran Colombia. Los visitantes ubicados en el continente americano se destacan los radicados en países como México, Estados Unidos y Argentina. Durante el 2020 se contó con una participación de visitantes radicados en la China, los doce primeros puestos del alcance geográfico de la BNC se distribuyen así

La influencia geográfica distribuida en los departamentos y ciudades la lidera Bogotá D.C., la ciudad de Medellín en el departamento de Antioquia, Cali en el Valle del Cauca, Barranquilla en el Atlántico, Ibagué en el Tolima, la ciudad de Arjona en Bolívar



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Canales de acceso



CARACTERÍSTICAS MÁS COMUNES DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB DE LA BNC



En términos generales, la visión global del visitante o audiencia durante el año 2020 arroja un balance positivo frente a la adquisición de usuarios, entre 2019 a 2020 se evidenció un incremento del 19% en los usuarios recurrentes al pasar de 306.553 en 2019 a 363.337 en el 2020. Los usuarios nuevos crecieron un 16% al pasar de 307.423 en 2019 a 357.021 en 2020.

De igual manera se observó un incremento del 29% en las sesiones entre 2019 al 2020. Asimismo, se incrementó el número de páginas que se cargaron (páginas vistas) el aumento de este ítem fue 24%, al comparar las 903.315 de 2019 con 1.123.492.



Frente al comportamiento del visitante el resultado obtenido al comparar número de páginas vistas / Número de sesiones, la media páginas visitadas por el público virtual es de 1,53 en cada sesión en 2020 frente a 1,88 en 2019, lo que indica que se presentó un decrecimiento del -19%. Otro aspecto analizado fue la duración media de la sesión en 2020 que registro 00:02:30 frente a 00:02:17 en 2019, refleja un crecimiento del 9%.

**SOMOS EL
DISCO DURO
DE LA NACIÓN!**

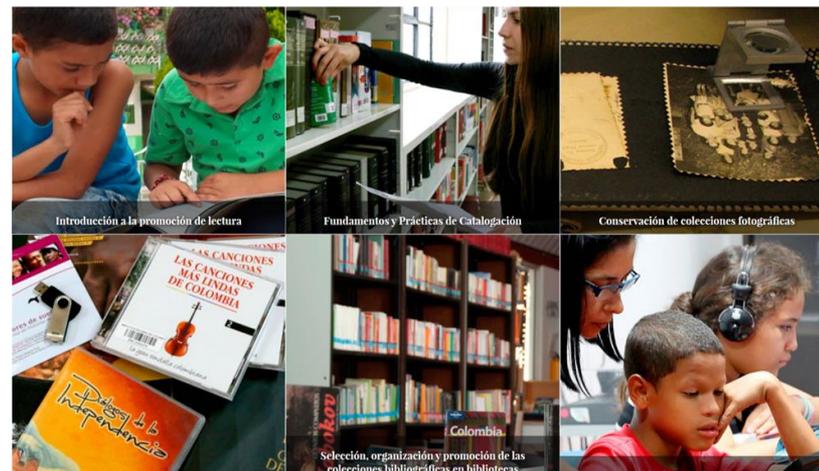
Te invitamos a seguirnos en nuestras
redes sociales:

La ubicación geográfica de los visitantes del portal web de la BNC se centran Colombia y la ciudad con mayor presencia es Bogotá D.C. La página de inicio fue la que reportó mayor número de vistas en el año 2020. Las redes sociales permitieron compartir contenidos y se convirtieron en un canal de comunicación permanente, destacándose el número de seguidores en Twitter, se observó un incremento en las solicitudes vía correo electrónico fruto del cierre de los servicios presenciales y la reapertura con aforo y características de los beneficiarios del aula virtual

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

De los cursos ofertados en la alúa virtual, en 2020 se recibieron un total de 1.128 solicitudes de matrículas.

CICLO I	401
Apropiación de Tecnología en Bibliotecas Públicas	100
Iniciación en Catalogación RDA	101
Prácticas de Catalogación Básica	100
Selección, Organización y Promoción de las Colecciones Bibliográficas en Bibliotecas Públicas	100
CICLO II	286
Conservación de Colecciones Fotográficas - Autoformación	166
Itinerarios de Lectura en la Biblioteca Pública - Virtual orientado	120
CICLO III	441
Apropiación de Tecnología en Bibliotecas Públicas - Autoformación	99
Iniciación en Catalogación RDA - Autoformación	150
Prácticas de Catalogación Básica - Autoformación	118
Selección, Organización y Promoción de las Colecciones Bibliográficas en Bibliotecas Públicas	74
Total	1.128



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

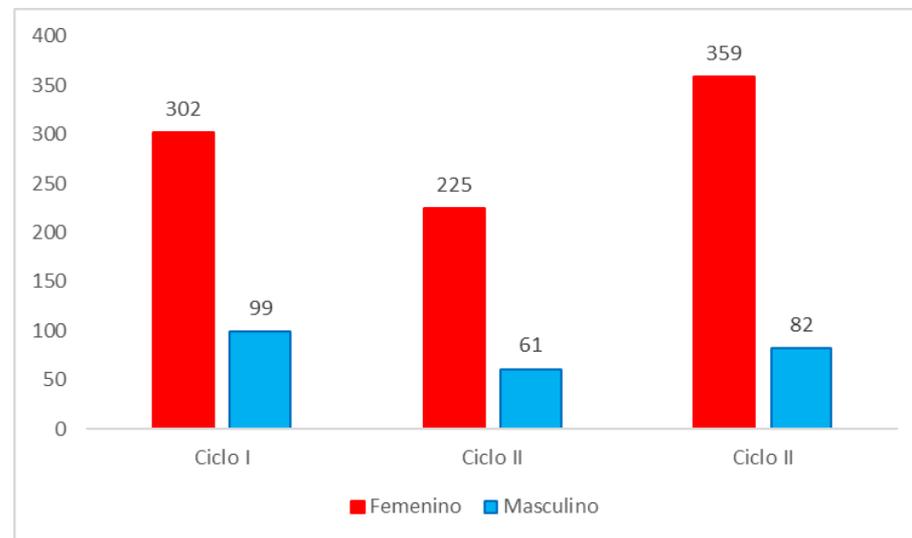
De manera global el número de certificados y aprobados fue de seiscientos dieciséis (616), de los cuales doscientos setenta (270) fueron en el primer ciclo, setenta y nueve (69) en el segundo y doscientos sesenta y siete (267) en el tercer ciclo. Los NO certificados sumaron un total trecientos noventa y dos (392), ciento treinta y uno (131) en el primer ciclo, ochenta y siete (87) en el segundo y ciento setenta y cuatro (164) en el tercero.

Nombre del curso	CERTIFICADOS			No certificados		
	Ciclo I	Ciclo II	Ciclo III	Ciclo I	Ciclo II	Ciclo III
Apropiación de tecnologías para Bibliotecas públicas	78		65	22		34
Iniciación en catalogación RDA	75		78	26		72
Prácticas de catalogación básica	70		67	30		51
Selección, Organización y Promoción de las Colecciones Bibliográficas en Bibliotecas Públicas	47		57	53		17
Conservación de Colecciones Fotográficas		79			87	
Subtotal	270	79	267	131	87	174
Totales			616			392



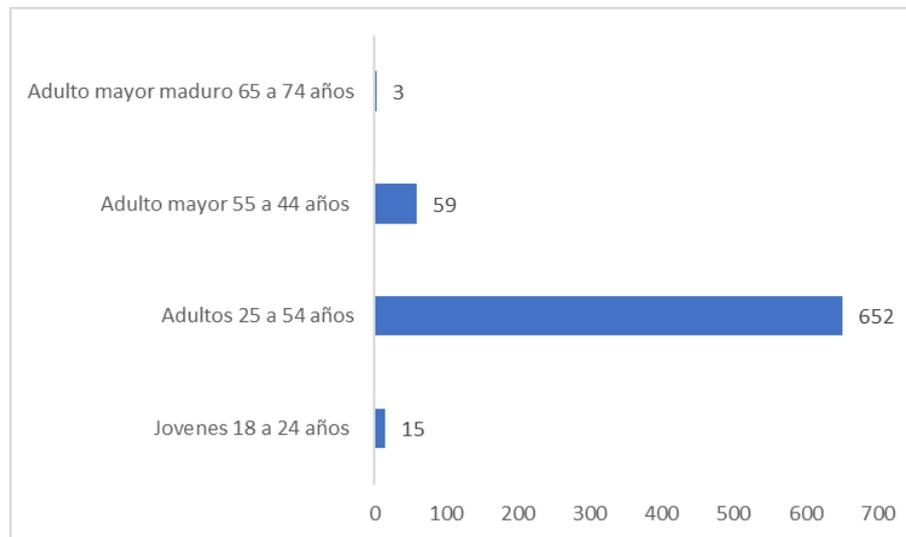
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

La información demográfica del beneficiario del aula virtual se extrae del formulario de inscripción. Es importante tener en cuenta que en el primer ciclo no se incluyó pregunta sobre género y edad del participante, no obstante, para el efecto de la caracterización, se optó por crear una columna que a partir del nombre del inscrito y se asignó un género (femenino o masculino), se analizaron un total de mil ciento veintiocho (1.128) formularios de postulación. Frente al género de los participantes de nuestra aula virtual podemos informar que el 79% fueron mujeres y el 21% restantes hombres.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

Frente a la edad de los participantes de los cursos virtuales en la Biblioteca podemos informar que contamos con la participación de ciudadanos cuyas edades oscilan entre los 18 a los 69 años. Los adultos entre los 25 a 55 años son los de mayor presencia, lo que equivale al 89% del total de los ciudadanos que diligenciaron la información en el formulario, en segundo lugar, lo ocupan los adultos mayores entre los 55 a 69 años con un 8% y finalmente los jóvenes entre ellos 18 y 24 años equivalente al 2%. Cabe recordar que cuatrocientos un (401) participantes del primer ciclo, no se les pregunto su edad.

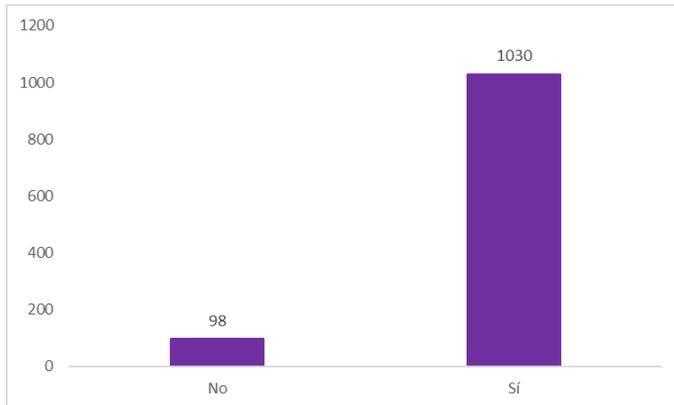
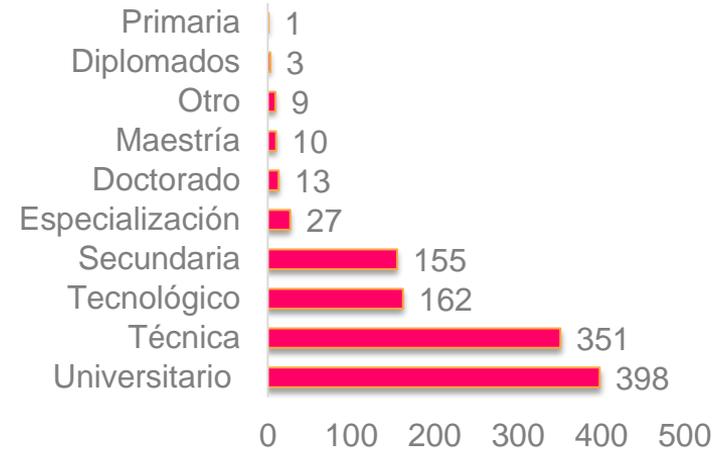


La cultura
es de todos

Mincultura

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

Frente al nivel educativo de los aprendices del aula virtual en el 2020 podemos decir que el 35% son profesionales universitarios, 31% son tecnólogos, el 14% han cursado carreras técnicas con el mismo porcentaje, se ubican los participantes que su nivel educativo es la secundaria o bachiller. Un 4% de los participantes manifestó ser profesional con especialización, maestría, doctorado.



En los tres ciclos formativos del 2020, se contó con la participación mayoritaria de personas vinculadas laboralmente a una biblioteca o centro de documentación con un 91% los participantes, el 9% restante pertenecían a otros sectores.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

En lo referente a la ubicación geográfica, el 99,1%, es decir mil ciento dieciocho (1.118) participantes de los cursos virtuales se ubican geográficamente en Colombia, el 0,8% restante se distribuyó en seis países: Argentina, Bolivia, Chile, México, Ecuador y Uruguay. Los participantes extranjeros, participan de las ciudades de Aguascalientes, Buenos Aires, Cordillera, La Matanza, La Paz, Metropolitana de Chile, Montevideo y Pichincha

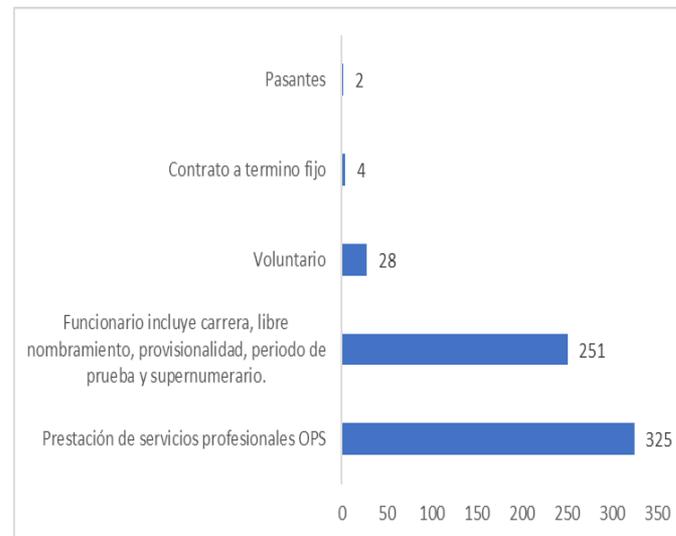
En lo referente a la distribución por los departamentos de Colombia podemos decir que el aula virtual tiene influencia en treinta uno (31) de los treinta y dos (32) departamentos de Colombia. El departamento con mayor participación es Cundinamarca, seguido de Antioquia, Bogotá D.C., Boyacá, Valle del Cauca y Santander. Se contó con la participación de ciudadanos de 464 municipios. El mayor número de participantes en las capacitaciones ofertadas por el aula virtual de la BNC viven en las ciudades de Bogotá D.C., Santiago de Cali, Medellín, Buenaventura y Mosquera.

Departamento	Total	Departamento	Total
Cundinamarca	162	Nariño	21
Antioquia	125	Cesar	19
Bogotá D.C.	114	Magdalena	19
Boyacá	98	La Guajira	18
Valle del Cauca	87	Risaralda	14
Santander	67	Chocó	13
Huila	50	Quindío	8
Tolima	46	Putumayo	6
Bolívar	37	Caquetá	5
Meta	35	Sucre	5
Caldas	32	Vichada	5
Norte de Santander	31	Arauca	4
Cauca	27	Guajira	2
Córdoba	24	Amazonas	1
Atlántico	21	Vaupés	1
Casanare	21		

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

De los mil treinta (1030) participantes se encuentran vinculados a tres tipos de bibliotecas principalmente, el 56,4% está vinculado a bibliotecas públicas, el 24% bibliotecas municipales y un 7,3% trabaja con bibliotecas universitarias. Otros tipos de bibliotecas donde se encuentran vinculados los aprendices fueron: Departamentales, Comunitarias, Itinerantes, Escolares, Especializadas y Rurales.

TIPO DE BIBLIOTECA	CICLO I	CICLO II	CICLO III	Total
Pública	296	101	184	581
Municipal		93	157	250
Académica/Universitaria	34	11	30	75
Departamental		5	14	19
Comunitaria	8	6	4	18
Itinerante	10	8		18
Escolar	16	1		17
Especializada	5	2	8	15
Rural		6	9	15
Caja de compensación	5	2	4	11
Otra unidad de información	4	4	3	11
Patrimonial	1			1
Total	379	239	413	1.031



CARACTERÍSTICAS COMUNES DE LOS BENEFICIARIOS DEL AULA VIRTUAL

El género que mayor participación tuvo en los tres ciclos de formación que se ofrecieron durante el año 2020 fue el femenino, los adultos entre los 25 a 55 años fueron lo de mayor suscripción, el mayor número de participantes son colombianos, se logró abarcar treinta y un departamentos, y llegar a más de cuatrocientos sesenta y cuatro (464) municipios, la ciudad de Bogotá D.C., sigue siendo líder en participación de la oferta de formación. Los bibliotecarios públicos siguen siendo los más participes, la mayoría de ellos manifestaron estar vinculados a las bibliotecas a través de un contrato de prestación de servicios profesionales (OPS). Todos los cursos ofrecidos en el aula virtual durante el año 2020 sobrepasaron la demanda de participantes, sin embargo, se destaca que el mayor número de inscripciones la recibió el curso de Conservación de Colecciones Fotográficas y la Iniciación en Catalogación RDA ambos de autoformación.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

El canal de recepción mediante el cual los ciudadanos gestionan su requerimientos, 89% de los usuarios tramitaron su servicio o solicitud a través del correo serviciobnc@bibliotecanacional.gov.co el 7% a través del chat y un 5% utilizó el aplicativo PQR



El 80% de los servicios fueron tramitadas directamente por el Grupo de Colecciones y Servicios, el 12% se remitieron al Grupo de Procesamiento Técnico, un 4% fue atendido por la Red Nacional de Bibliotecas, un 3% fue tramitado por la Dirección (incluye la respuestas dadas por Procesos editoriales / Comunicación / divulgación / Alianzas / Área TI) con un 1% se ubicaron solicitudes re direccionadas a los grupos de Conservación y Gestión Administrativa.



El servicio más solicitado fue pregúntele al bibliotecario con un 60%, le sigue el servicio de suministros de documentos con un 20%. Las solicitudes de visitas guiadas o recorridos temáticos con 12%, la reserva de material obtuvo un 6% y la elaboración de bibliografías registró el 3% del total de los servicios.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC



El 82% de las personas que tramitaron un requerimiento estaban ubicadas en Colombia, el seis por ciento vivían en el extranjero, en el 12% restante, no se contó con la información para caracterizar la variable.

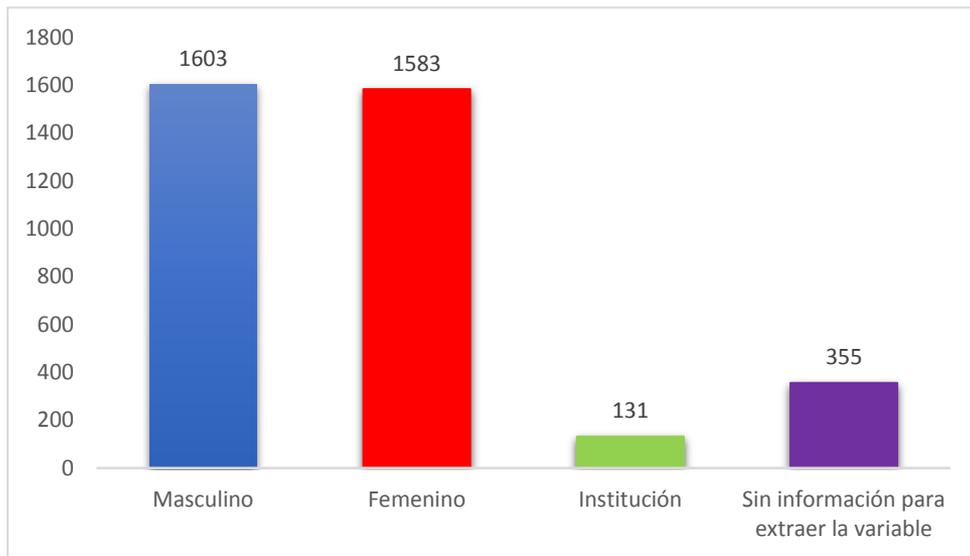


El análisis permitió identificar que se tramitaron requerimientos de treinta y dos (32) países, los primeros tres países en los que residen algunos de nuestros solicitantes fueron, Estados Unidos, España, y Argentina.



Frente a la distribución en el territorio nacional, se identificó que se recibieron y tramitaron solicitudes y servicios virtuales por parte de ciudadanos que viven en treinta, de los treinta dos departamentos del país. El porcentaje más alto de los ciudadanos, vive en la ciudad de Bogotá D.C. con un 62%. Los departamentos con mayor participación fueron Antioquia que obtuvo un 7%, Cundinamarca un 5%, Valle del Cauca con un 4% y Boyacá con 3%

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC



De los tres mil trescientos diecisiete (3.317) registros con información sobre el género, en el año 2020 la distribución entre los géneros fue del 43,65% correspondió al masculino y 43,11% al femenino y un 3,57% de las solicitudes fueron realizado por instituciones (en su mayoría unidades de información).



La cultura
es de todos

Mincultura

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

En más de dos mil novecientos (2.900) registros se logró categorizar la profesión, ocupación o la actividad económica del solicitante, entre las primeras categorías se encuentran investigadores, estudiantes y los escritores, artistas creativos y ejecutantes donde se destacan los editores.

Profesión, ocupación o la actividad	Total
Investigador	580
Estudiantes	485
Escritores, artistas creativos y ejecutantes	287
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	271
Profesionales de las ciencias físicas, químicas, matemáticas y de la ingeniería	267
Profesionales de la educación	265
Catalogadores, bibliotecarios, documentalistas y afines	166
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	134
Empleados de oficina	101
Técnicos, postsecundarios no universitarios y asistentes	69
Profesionales de las ciencias biológicas, la medicina y la salud	51
Otros profesionales universitarios, científicos e intelectuales sin clasificar	46

Profesión, ocupación o la actividad	Total
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	41
Miembros del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y personal directivo de la administración pública y de empresas	38
Independiente	24
Funcionario o contratista entidades públicas o privadas	16
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales	11
Funcionario (funcionario de planta o contratista del ministerio de cultura y entidades adscritas)	11
Gestor cultural	9
Pensionado (a)	8
Coordinadores y supervisores en mandos medios de empresas públicas y privadas	7
Fuerza pública	7
Hogar	6
Producción escénica en danza, música, teatro y circo	3
Producción gráfica y bibliográfica	2

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

El mayor número de consultas recibidas giró en torno a las operaciones de la Biblioteca Nacional, esto quiere decir, filtros para acceder a los servicios o trámites de la BNC.

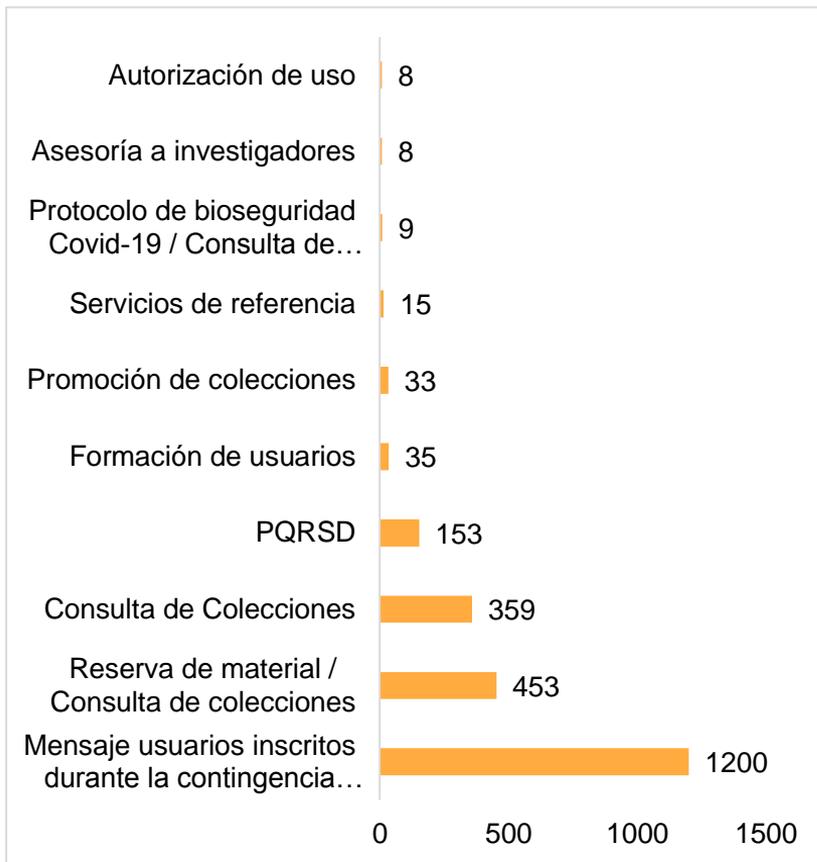
Tema de consulta en torno a las operaciones de la biblioteca	Total
Mensaje usuarios inscritos durante la contingencia COVID	1.200
Reserva de material / Consulta de colecciones	453
Consulta de Colecciones	359
Depósito legal de obras	259
PQRSD	153
Solicitudes sobre diversos temas operacionales de la BNC	132
Asignación del ISSN	127
Actividades culturales	71
Gestión de personal	56
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	44
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	36

Tema de consulta en torno a las operaciones de la biblioteca	Total
Solicitud de información	36
Formación de usuarios	35
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	33
Promoción de colecciones	33
Red Nacional de Biblioteca Publicas	28
Acceso al Bibliotecario	28
Programa de Canje y Divulgación	27
Certificaciones (congresos, cursos, simposios)	20
PPP MC	19
Préstamo o alquiler de espacios	17
Catalogación en la publicación	17
Servicios de referencia	15
La información no permitió establecer la temática de consulta del usuario	13
Solicitud de convenio interbibliotecario	12
Oferta de venta	11
Directorio de Editores y proveedores	9
Protocolo de bioseguridad Covid-19 / Consulta de colecciones	9
Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones	8
Dirección (Alianzas)	8
Procesamiento Técnico	8
Asesoría a investigadores	8
Autorización de uso	8
Reporte de fallas en la navegación del portal	6
Construcción de bibliotecas	5
Solicita información ISBN	3

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

En el caso del GCS, para garantizar el servicio, se implementaron pasos, ejemplo de ello, son los mensajes a los ciudadanos que realizaron su afiliación de forma virtual mientras el cierre, la confirmación de reserva de material y de cita para la consulta en físico de las colecciones (inicialmente por reprogramación cita de consulta por medida de pico y cédula, y en la actualidad por el número de aforo). Así como la administración y seguimiento en el formato de registro de servicios virtuales del aplicativo del PQRSD.

En aquellos casos donde el funcionario transcribió en el formato de registro servicios virtuales en el campo de tema de consulta información que se pudiera agrupar, arrojó que doscientos cincuenta y seis (256) usuarios solicitaron información sobre generalidades y ciento veintidós (122) sobre las bellas artes, la distribución estadística por temas específicos de consulta de colecciones

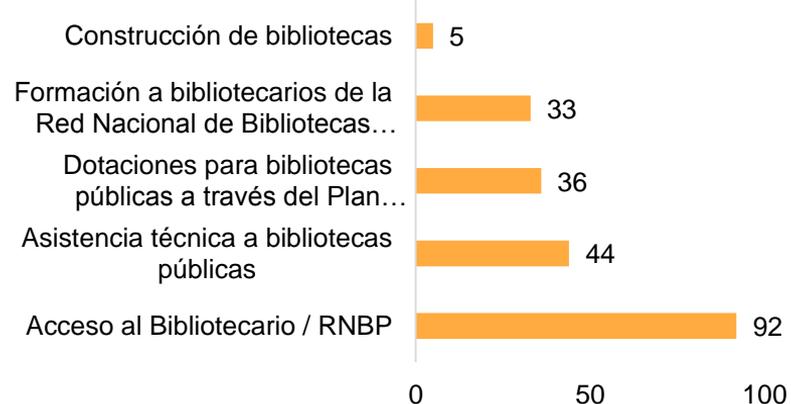


PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Frente a las solicitudes operacionales específicas de los trámites liderados por el Grupo de Procesamiento Técnico, se evidencia que los temas de depósito legal de obras y las solicitudes de tramites de asignación del ISSN, fueron las más recurrentes.



El análisis permitió establecer que solicitudes frente operaciones de la Red Nacional de Bibliotecas, lo lidera el acceso integrado a los Sistemas de Información y Gestión de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas – RNBP. A través de un único registro de usuario y clave de la biblioteca podrás tener acceso a los siguientes sistemas: Formulario único de registro – Fur (SIIE), Llave del saber, Modelo de madurez de servicios para bibliotecas públicas (MM); recursos Office 365 y Siabuc.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

La agrupación de solicitudes de operaciones, remitidas a la dirección de la Biblioteca, se destaca la temática referente a las actividades culturales.



CARACTERÍSTICAS MÁS COMUNES DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC



Las características predominantes de ciudadanos que tramitaron solicitudes y servicios virtuales frente a las variables de ubicación geográfica el 82% de las personas estaban ubicadas en Colombia con residencia en la ciudad de Bogotá D.C., no obstante, se identificó que se recibieron solicitudes de treinta, de los treinta y dos departamentos del país. La distribución por género refleja que se tuvo igualdad porcentual en su distribución y en comparación al año anterior, se presentó un aumento en las solicitudes realizadas por instituciones.



Dentro de las profesiones, ocupaciones o actividad económica, se destaca los investigadores de diferentes áreas del conocimiento, los estudiantes universitarios de pregrado y posgrado y los escritores, artistas creativos y ejecutantes. Frente a la especificidad los docentes o profesores universitarios, los editores y bibliotecarios (públicos y universitarios) fueron lo de mayor participación.



El servicio más solicitado fue pregúntele al bibliotecario y los temas entorno a las operaciones de la biblioteca fue el más frecuente.

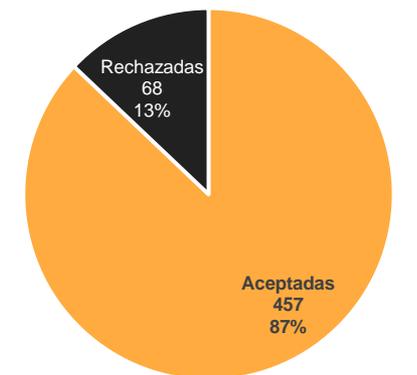
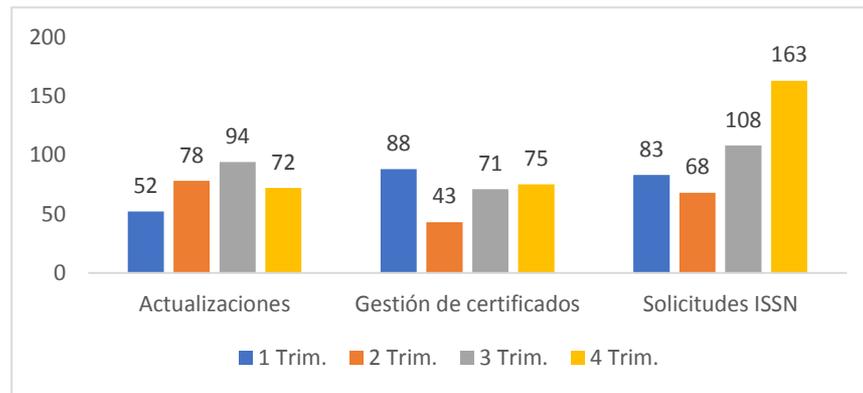
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Servicios a los que accede

Dentro del trámite de asignación de ISSN se incluyen otros servicios como la actualización y la generación de certificaciones. Durante 2020 se tramitaron novecientos noventa y cinco (995) servicios relacionados con el trámite de asignación del ISSN. El 42% corresponden a solicitudes de asignación de ISSN, 30% fueron actualizaciones de ISSN y 28% solicitudes de certificaciones.

Frecuencia de uso

Durante el año 2020 se recibieron un total quinientos veinticinco (525) solicitudes, de estas se realizó la asignación de cuatrocientos cincuenta y siete (457) códigos ISSN equivalente al 87% del total de las solicitudes realizadas, se rechazaron sesenta y ocho (68) solicitudes equivalentes al 13% del total.

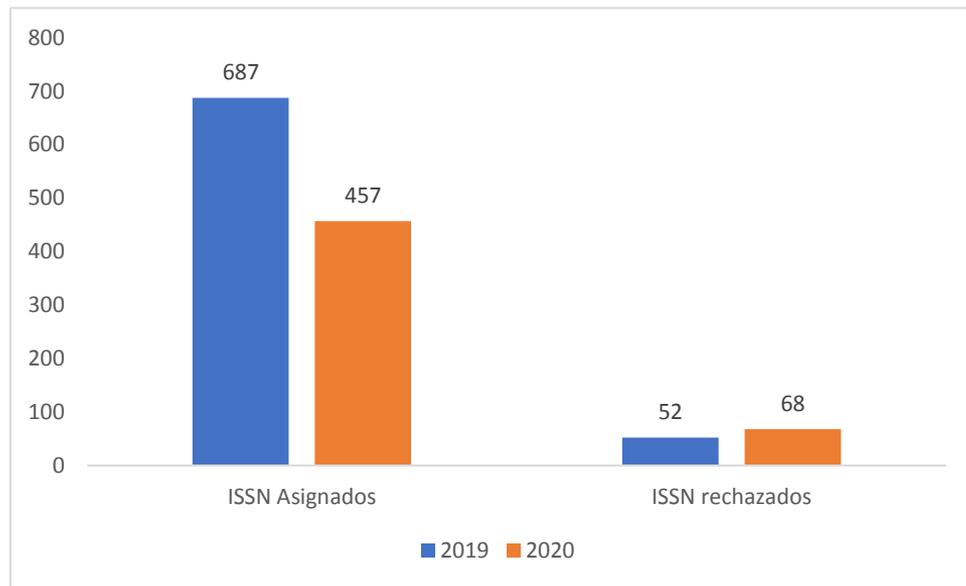


■ Aceptadas ■ Rechazadas

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Frecuencia de uso

Al comparar los resultados obtenidos con el año 2019, se observa un decrecimiento del -29% en las asignaciones, se pasó de seiscientos ochenta y siete (687) en el 2019 a cuatrocientos cincuenta y siete (457) en el 2020. Asimismo, se observa un incremento en las solicitudes rechazadas, estos resultados pueden estar directamente relacionado la coyuntura vivida por la pandemia.

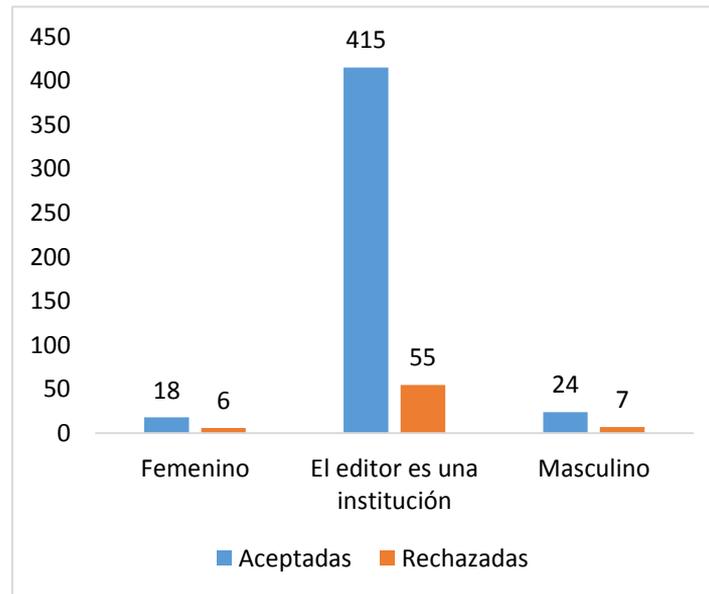


PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Variables de género y ubicación geográfica de los editores o escritores

Resultados de las variables que permiten agrupar las características del perfil de editores o escritores que solicitaron el servicio de ISSN en el año 2020. Frente al género del solicitante: el 90% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones, el 6% por hombre y el 5% por mujeres.

Se tuvo influencia en veintitrés (23) de los treinta y dos (32) departamentos del que conforman el territorio nacional. Los principales lugares donde viven o trabajan los solicitantes fueron la ciudad de Bogotá D.C. con 46%; entre los departamentos reportados por los solicitantes el de mayor participación fue Antioquia con 12%; Valle del Cauca con 8% y Santander con 6%. De igual manera se identificaron sesenta y dos (62) municipios.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

La identificación y la descripción de los datos del Registro del ISSN permite agrupar por características similares de los rasgos más comunes de las publicaciones seriadas o continuas que realizaron su solicitud de asignación de ISSN en el año 2020.

La primera información analizada es el año de inicio de publicación, se evidenciaron publicaciones con año inicio desde 1920 hasta el año 2024. Los años con mayor número de solicitudes fueron: 2020 con 375 (327 aceptadas y 48 rechazadas); el año 2019 con 67(56 aceptadas y 11 rechazadas); el año 2018 con 16 aceptadas, los años 2015 con 11 aceptadas; el año 2017 con ocho (tres aceptadas y cinco rechazadas) y el año 2016 con siete (cinco aceptadas y dos rechazadas).

El segundo aspecto analizado es el referente al tipo de soporte de la publicación, siendo los recursos en línea y el soporte papel los más recurrentes en el año 2020.

Soporte de la publicación			Total
Recursos electrónicos en línea	289	41	330
Papel	150	22	172
CD-ROM	8	4	12
USB	9	1	10
Otro soporte	1		1
PDF	1		1
Texto digital en archivo pdf	1		1
Total	459	68	527

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Una de las variables que ofrece el reporte de asignación del ISSN es el idioma de la publicación, durante el 2020 el idioma predominante de las solicitudes fue el español.

Idiomas			Total
Español	423	65	488
Bilingüe	18	1	19
Inglés	10	2	12
Alemán	2		2
Idiomas	2		2
Portugués	2		2
Francés	1		1
Total	458	68	526

Periodicidad			Total
Anual	152	27	179
Semestral	109	9	118
Mensual	39	5	44
Cada tres meses	36	1	37
Bienal	33	3	36
Cada dos meses	20	3	23
Desconocido	14	7	21
Cada cuatro meses	19		19
Continuamente Actualizado	12	4	16
Otro	6	5	11
Trienal	5	2	7
Semanal	5	1	6
Quincenal	3	1	4
Diaria	3		3
Dos veces a la semana	1		1
Total	457	68	525

Otra variable analizada, es la periodicidad de la publicación que solicito el ISSN, durante el año 2020 predominaron las publicaciones que se publican de manera anual y las semestrales.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

La siguiente variable es temática de la publicación solicitante, el editor o escritor selecciona la materia predominante de la seriada, en el año 2020 predominaron las publicaciones entorno a las ciencias sociales, tecnología, ciencias aplicadas y generalidades.

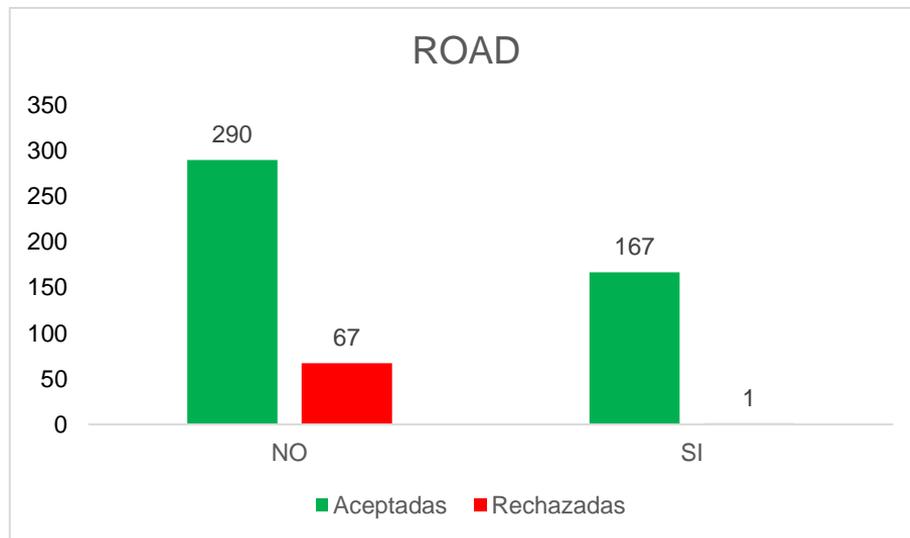
Materia			Total
Arte, Arquitectura y Recreación	33	6	39
Ciencias Naturales y Matemáticas	22	3	25
Ciencias Sociales	177	14	191
Filosofía y Psicología	9	3	12
Generalidades: Ciencia de los computadores, Información, Periodismo	92	12	104
Geografía e Historia	6	2	8
Lenguas	2	1	3
Literatura y Retórica	24	4	28
Religión y Teología	3	2	5
Tecnología Ciencias Aplicadas: Medicina , Ingeniería , Agricultura	89	21	110
Totales	457	68	525

Otra variable analizada es la determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones que realizaron solicitudes del ISSN en el año 2020. El 71% de las publicaciones fueron reportadas como científicas y culturales (326 aceptadas y 46 rechazadas) y el 29% restante manifestaron no tener este carácter (131 aceptadas y 22 rechazadas)

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

La publicación seriada que solicito la asignación del ISSN en el año 2020 forma parte de ROAD, Directorio de Recursos Científicos y Universitarios en acceso abierto, el 68% no y el 32% sí.

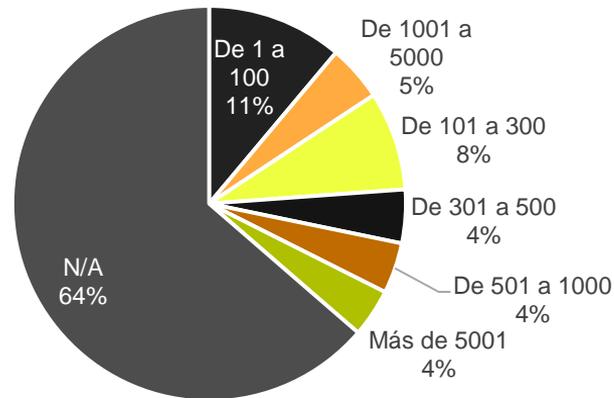
Frente así, la publicación que solicitó la asignación del ISSN durante 2020 alguna formaba parte o reporta registro en ABES durante este periodo ninguna de las publicaciones.



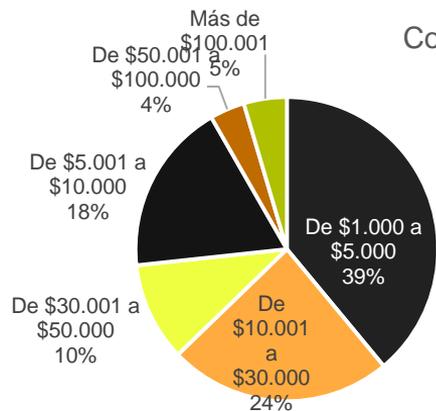
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

En cuanto al número de ejemplares, en 64% de los ISSN aceptado no aplica pue la publicación está en un soporte distinto al papel. El 11% de la producción recae en publicaciones seriadas cuyo tiraje se ubicó entre uno a cien ejemplares.

Copias de producción



Costo de producción



El 39% de los costos de producción de las publicaciones seriadas esta entre los 1.000 a 5.000 pesos, seguidamente se ubican las publicaciones que oscilan entre los diez mil y treinta mil ejemplares con un 24%.

CARACTERÍSTICAS MÁS RECURRENTE EN LAS SOLICITUDES DEL ISSN

¿A qué llamamos "editor"?

Tipos de editores de libros



Al agrupar por características similares los rasgos más comunes de las publicaciones seriadas o continuas que realizaron su solicitud de asignación de ISSN en el año 2020 se puede concluir que la fecha de inicio de la publicación coincide con el año de solicitud, es decir 2020, frente al soporte de publicación los recursos electrónicos en línea fueron los que lideraron, el idioma predominante es el español, la periodicidad más frecuente fue la anual, seguido por la semestral.



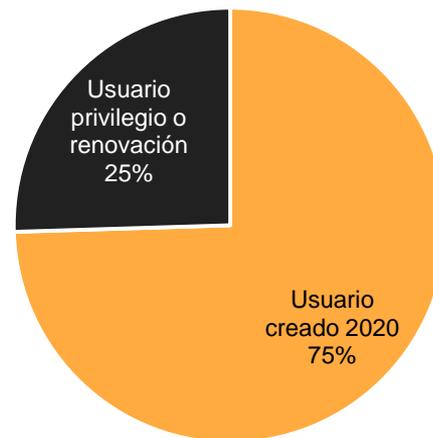
La temática de la publicación más recurrente fueron las ciencias sociales y la **Tecnología ciencias Aplicadas (que incluye la medicina, Ingeniería y Agricultura)** lo que va en concordancia con el porcentaje de publicaciones con determinación de carácter científico y cultural. Frente a la participación de las publicaciones en el Directorio de Recursos Científicos y Universitarios en acceso abierto, se identificó que el 32% de las seriadas formaba parte y ninguna de las publicaciones reporta registro en la Agencia Bibliográfica Francesa para la Educación Superior.



Finalmente frente a los aspectos de producción de las seriadas que se les asignó ISSN, frente a número de ejemplares el 64% se publicó en formatos diferentes al papel y de los que realizaron impresión el porcentaje más alto fue la impresión de mínimo cien ejemplares y el porcentaje del costo con mayor frecuencia se ubica entre los mil a cinco mil pesos.



Durante el primer trimestre la atención presencial se prestó de manera regular hasta el día 19 de marzo en este periodo se afiliaron mil seiscientos cuidanos (1.600). En el cuarto trimestre con la reapertura paulatina sujeta a restricciones de acceso por protocolos de bioseguridad, se afiliaron trescientos sesenta seis (366) personas. En términos generales el 75% fueron usuarios nuevos y el 25% restantes fueron renovaciones



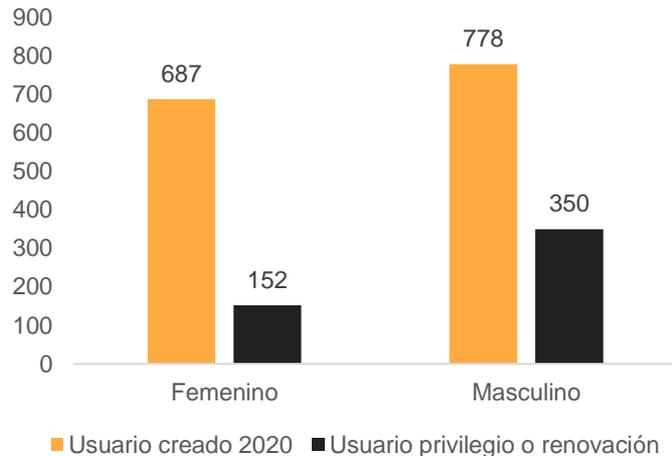
Tipo de Afiliación	1er. trimestre	4° trimestre	Total
Usuario creado 2020	1.259	206	1.465
Usuario privilegio o renovación	341	160	501
Totales	1.600	366	1.966



PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

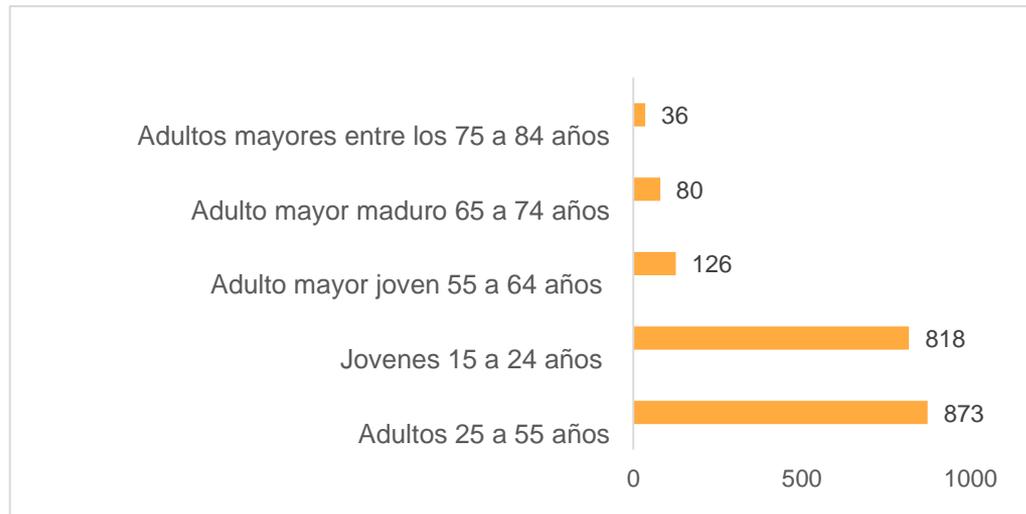
Ubicación geografía

El 93% se ubica Colombia. Bogotá es la ciudad donde la mayoría de nuestros usuarios están radicados, sin embargo, tenemos influencia en veintiocho (22) departamentos de los treinta dos (32) que conforman el territorio nacional.



Edad

Los rangos edad con mayor presencia en la BNC, se agrupan entre los 25 a 54 años con el 44% , seguidos por los jóvenes con entre los 15 a 24 años con 42% y los adultos mayores entre 55 a 84 años ocupan el tercer lugar con 12%



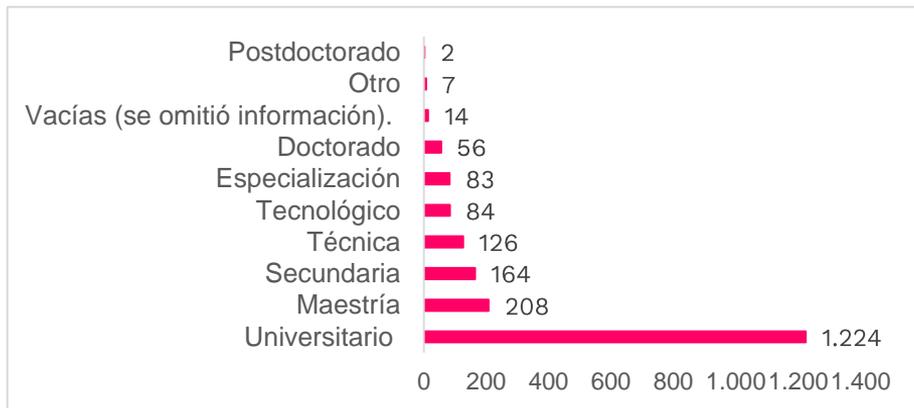
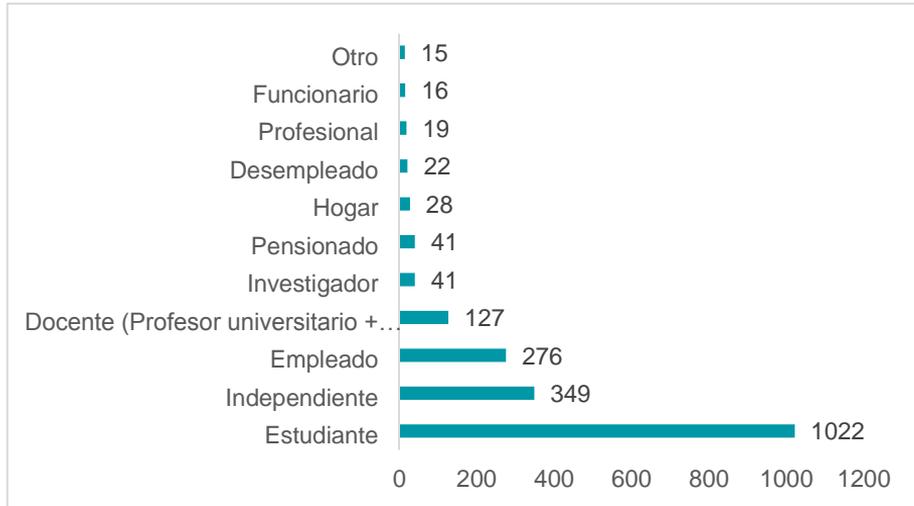
Género

El 57% de los usuarios que se afiliaron fueron hombres y el 43% restante fueron mujeres

PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 52% de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación “estudiante”, seguido por un 18% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 14% manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, el 6 % corresponde a docentes, que agrupa a los profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria

De los 1.968 ciudadanos que realizaron su afiliación en el 2020, el 62%, informó tener una carrera universitaria o están cursando una. En segundo lugar, con un 11% se agrupo a los ciudadanos que cursan o tienen una maestría. En tercer lugar, con 8% se ubicó el nivel de secundaria.



PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 37% de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, con un 11% encontramos carreras del núcleo de la Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines, con el mismo porcentaje se ubican las carreras o profesiones pertenecientes al núcleo de bellas artes. Entre las carreras más comunes se encuentran derecho, comunicación social, historia, administración y antropología.



Se pudo identificar que las instituciones educativas con mayor presencia durante el 2020 en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Universidad Central, la Pontificia Universidad Javeriana, y a nivel técnico o tecnológico el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA.

Institución educativa	Usuario creado 2020	Usuario privilegio o renovación	Total	%
Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá (U_NAL_BOG)	112	84	196	12
Universidad Distrital Francisco José De Caldas (U_DISTRITA)	89	34	123	67
Pontificia Universidad Javeriana (U_JAVERIAN)	91	26	117	6
Universidad Central (U_CENTRAL)	90	8	98	5
Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA (SENA)	81	16	97	5

PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC



Frente a los estudios en el exterior se identificaron 66 ciudadanos egresados o vinculados a instituciones educativas en el extranjero como La Sorbona, Universidad Autónoma de México y la Universidad Central de Venezuela



Cuarenta y un ciudadanos manifestaron ser investigadores al momento de afiliarse, 20 nuevos usuarios y 41 renovaciones, en el mismo periodo se listados más de 61 centros, grupos o semilleros de investigación.

Centro, grupo o semillero de investigación

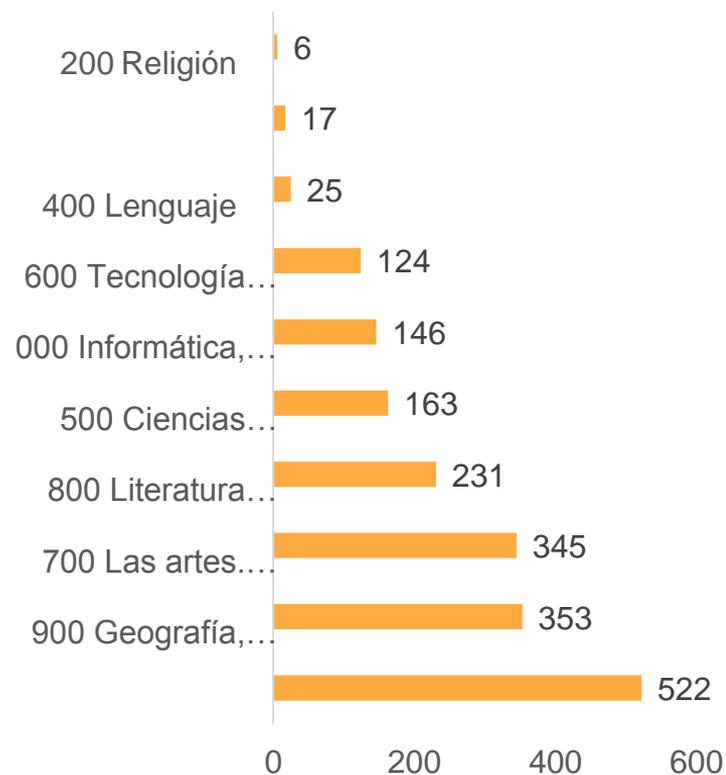
Semillero producción verde (Universidad Distrital)
Grupo de investigación básica integral
Grupo de investigación de ciencias de la educación y la salud (Universidad San Gil)
Grupo de investigación del área de historia de la Universidad Andina Simón Bolívar
Grupo de investigación del hospital la Samaritana y de la Universidad del Rosario
Grupo de investigación saberes implícitos Universidad Nacional
Grupo investigaciones históricas
Grupo mujer y sociedad; grupo estudios de familia y grupo de historia de la asistencia y la Universidad Nacional de Colombia
Instituto de estudios políticos IEPRI (universidad nacional)
Instituto de salud pública de la Pontificia Universidad Javeriana
Instrumentación química - Universidad Distrital
Semillero Agora Universidad Santo Tomas
Semillero de investigación: Ciro Angarita Barón (Universidad la Gran Colombia)
Semillero de investigación: Bohio Quyne
Semillero producción verde (Universidad Distrital)



PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El área de conocimiento de mayor interés para el usuario en su primera vista a la Biblioteca giró en torno a las ciencias sociales , sociología y antropología con un 522 recurrencias lo que representa el 27% . La segunda posición fueron los temas sobre geografía, historia y disciplinas auxiliare con 353 recurrencias, equivalente al 18%. En tercer lugar se ubicaron las temáticas en torno Bellas artes y artes decorativas con un 18% porciento equivalente a 345 usuarios.

En cuanto al tema de interés específico se destacan la historia, literatura, artes, prensa, música, tecnología, entre otras.



CARACTERÍSTICAS MÁS RECURRENTE EN LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC



Un 75% de las afiliaciones realizadas en el año 2020 fueron afiliaciones nuevas, el 57% de los ciudadanos, se agrupó bajo el género masculino, los rangos de edad con mayor presencia fueron los adultos entre los 25 a los 55 años, destacándose el rango de 20 a 24 años con más de quinientas setenta y nueve recurrencias. La mayoría de los afiliados tiene nacionalidad colombiana y viven en la ciudad de Bogotá, las localidades con mayor presencia de usuarios fueron Suba y Engativá 10% cada una.



El 52% de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación estudiante de pregrado o posgrado, en su mayoría vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, las carreras más comunes fueron derecho y comunicación social, la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá es la institución con más estudiantes afiliados durante el año 2020 en la Biblioteca Nacional..



El área de conocimiento de mayor interés para el usuario en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a las ciencias sociales, sociología y antropología. En cuanto al tema de interés específico se destaca la consulta de publicaciones seriadas.

PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Durante los doscientos diecisiete (217) días comprendidos entre el veinticinco (25) de mayo y el treinta (31) de diciembre de 2020, setecientos ochenta y siete (787) ciudadanos calificaron los servicios o trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia-BNC

El 58% de los ciudadanos optó por diligenciarla de manera anónima y el 42% proporcionó información personal para contactarlo en caso de requerirse.

Al interior de la Biblioteca Nacional, los grupos o áreas que mayor número de encuestas diligenciadas por los ciudadanos fue sobre la actividad cultural, con trecientas ochenta y cinco (385) encuestas, equivalente al 49% del total de las encuestas recibidas. En segundo lugar, se ubica el grupo de colecciones y servicios con ciento sesenta y dos (162) encuestas, equivalente al 21% y en tercer lugar el grupo de bibliotecas públicas con ochenta y nueve (89) encuestas equivalentes a un 11%. Se destaca que todos los grupos, lograron involucrar a ciudadanos en el diligenciamiento de la encuesta F-GAC-014.

Frente a los servicios o trámites calificados en la Biblioteca Nacional, las actividades culturales (conciertos, conferencias o similares) y la consulta de colecciones fueron los más evaluados.



PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

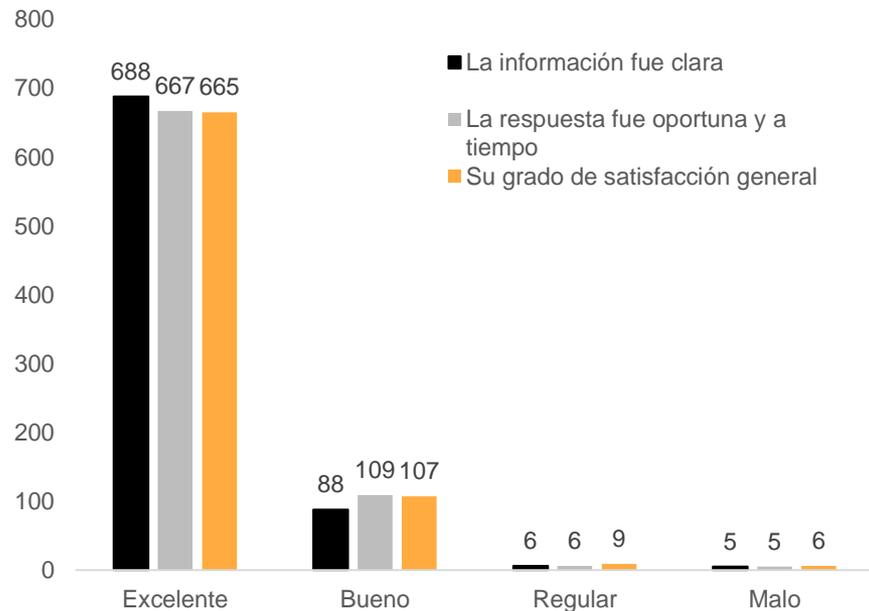
CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

En términos generales los tres aspectos que abarcan las características de la atención prestada alcanzaron la meta institucional, al superar el 98% en los rangos de excelente a bueno, los ciudadanos consideraron que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, y se sintió satisfecho con el servicio

Los ciudadanos consideran que la información fue clara, el 99% la calificó en el rango de excelente a bueno. Un 1% la considero regular a mala.

Frente a la pregunta que permite valorar si la respuesta dada fue oportuna y a tiempo, el 99% calificaron en el rango de excelente a bueno, un 1% la considero en el rango de regular a malo.

En lo referente al nivel de satisfacción con el servicio, el 98% calificó en un rango de excelente a bueno, nueve ciudadanos calificaron como regular su satisfacción y seis ciudadanos quedaron totalmente insatisfechos, al calificar como malo su nivel de satisfacción y percepción.



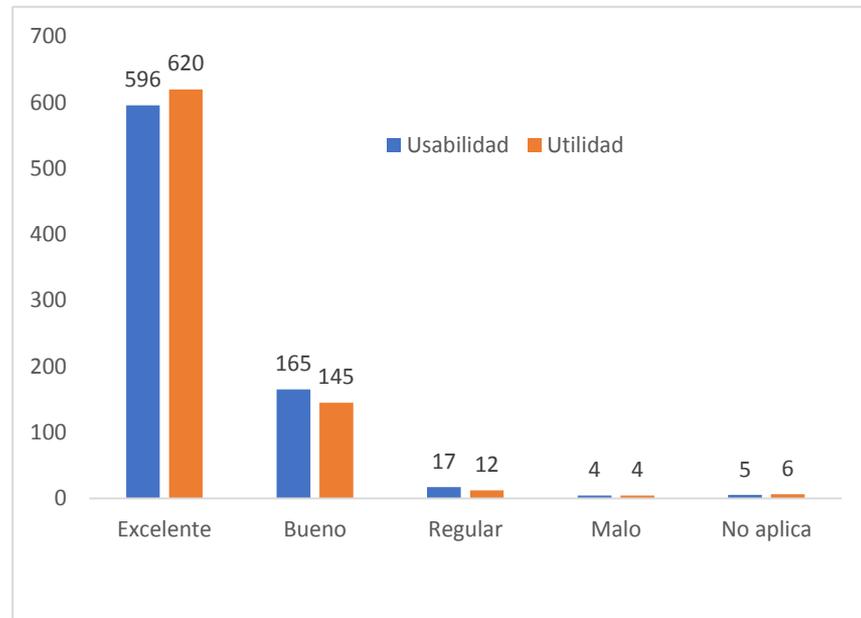
La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DE ATENCIÓN

Hace referencia al canal de comunicación a través del cual, el ciudadano accede al servicio o trámite: correo electrónico, página web, redes sociales (Facebook, Twitter, Instagram, YouTube y Flickr), sistemas de información del Ministerio de Cultura (SIMCO, SINIC, SIG, AZ Digital, SIPA, SIIE, etc.), atención telefónica, plataforma o aula virtual. A partir del mes de octubre se incluyó la opción “no aplica”

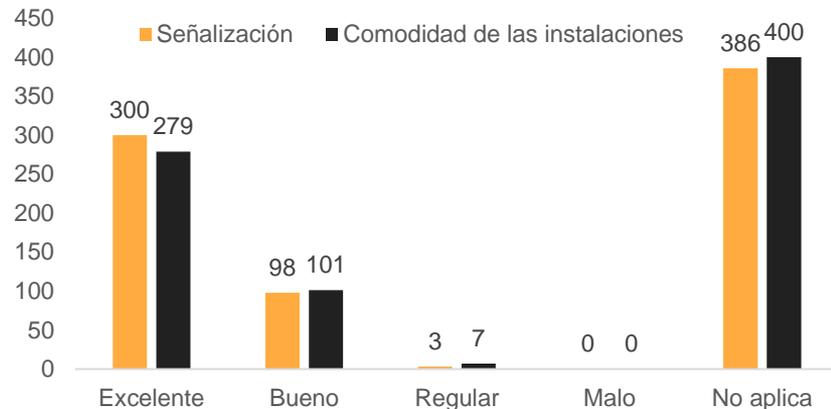
En promedio 98% califico en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 2% de los ciudadanos considera que podemos mejorar estos.



PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

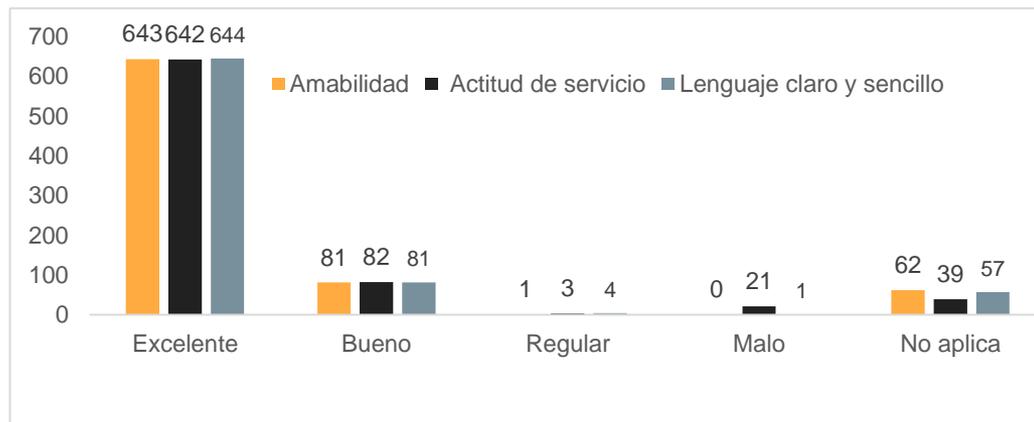
CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

En promedio el 50% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. De las personas que calificaron en promedio el 49.4% considera que nuestras instalaciones están bien señalizadas y son cómodas al calificar en el rango de excelente a bueno, y un promedio de 0.6% considera que podemos mejorar en estos aspectos, al calificar en el rango de regular a malo.



ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

En promedio el 92% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el uno por ciento lo calificó en el rango de regular a malo. En promedio el 7% de los ciudadanos uso el No Aplica. El análisis de los datos permite concluir que los ciudadanos se encuentran satisfechos con los funcionarios y contratistas que atienden los servicios o trámites de la Biblioteca Nacional, al calificar positivamente la amabilidad, su actitud de servicio y el uso de un lenguaje claro y sencillo, que facilita la interlocución con los usuarios.



PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

En cuanto a las actividades de formación de usuarios: visitas temáticas y asesoría a investigadores, el servicio ha continuado funcionando de forma virtual a través de la plataforma Teams. Así mismo se oferto una variedad de actividades culturales para diferentes grupos de interés. La respuesta de la ciudadanía ha sido positiva, se recuerda que solo un porcentaje de los participantes en estas franjas contesta la encuestas, por ende, el número de participantes es mucho mayor. Trecientos diecisiete (317) ciudadanos que diligenciaron la encuesta, participaron en actividades culturales, educativas o académicas, convirtiéndose en el servicio con mayor número de recurrencias.

La encuesta permite al ciudadano calificar aspectos específicos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, el 99% de los ciudadanos calificaron en el rango de excelente a bueno, un 1% calificó en el rango de regular a malo.



PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

El 95% de los ciudadanos respondieron que están radicados en Colombia y el 5% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar catorce (14) países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México, Estado Unidos y Venezuela (República Bolivariana de).

Los ciudadanos que seleccionaron como país de residencia Colombia, se les pidió seleccionar el departamento donde se ubican, entre las opciones se incluyó la ciudad de Bogotá D.C. Los resultados reflejan que el 50% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C. Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Cundinamarca con un 8%, Antioquia con el 7% y valle del cauca con 5%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis (26) de los treinta y dos departamentos del país.

Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive, se identificaron ciento veinte (120) municipios, es importante recordar que en el mes de noviembre se incluyeron ramificaciones para que el ciudadano seleccionara dentro del departamento, el municipio donde habita, de una lista desplegable. Los primeros lugares lo ocupan Cali, Medellín, Ibagué y Barranquilla.

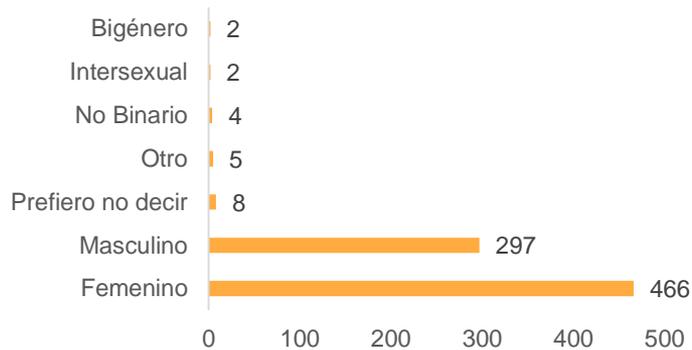
A partir del mes de noviembre se incluyó al formato F- GAC-014 una lista desplegable con el nombre de las localidades de Bogotá D.C., lo cual permitirá conocer las zonas de mayor influencia geográfica dentro de la capital. Los primeros resultados indican que hemos contado con la participación de ciudadanos de diecisiete (17) de las veinte (20) localidades, siendo las localidades de Suba, Barrios Unidos y Usaquén las de mayor recurrencia.



PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Género

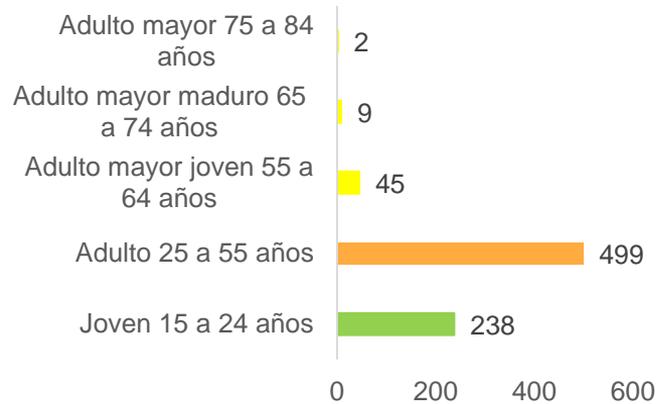
Frente al género de los ciudadanos que respondieron la encuesta podemos decir que 59% pertenecen al género femenino, y el 38% se identificó con el género masculino, siendo estos los géneros predominantes, un 2% se distribuye entre los géneros no binario, intersexual y bigénero, y el uno por ciento de los ciudadanos prefirieron no dar a conocer su género.



Rango de edad

Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 55 años, al agrupar estos rangos, cuatrocientos noventa y nueve (499) ciudadanos conforman este grupo, lo que equivale al 63% del total de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. En segundo lugar, se ubican los jóvenes, que para efectos de la caracterización agrupamos los tres rangos que abarcan estas edades, dando como resultados que doscientos treinta y ocho (238) ciudadanos, es decir el 30%.

El 5% restante, es decir, cincuenta y seis (56) ciudadanos que diligenciaron la encuesta son adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven 55 a 64 años se identificaron cuarenta y cinco (45), adulto mayor maduro 65 a 74 años, se contaron nueve (9) y finalmente, se contó con dos adultos mayores entre los 75 a 84 años.



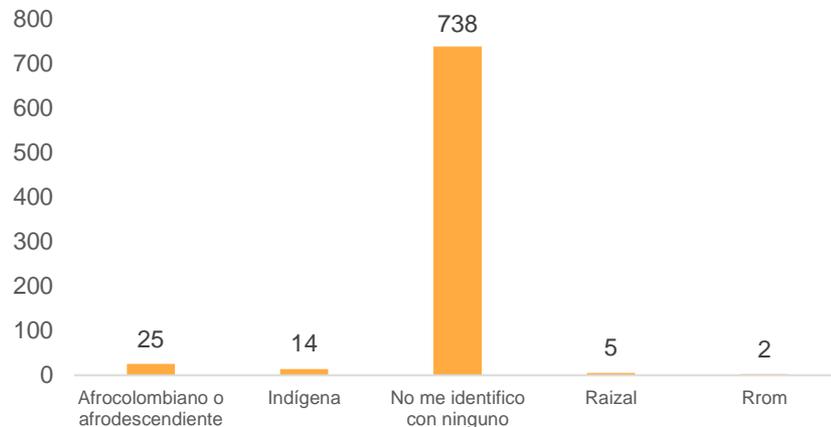
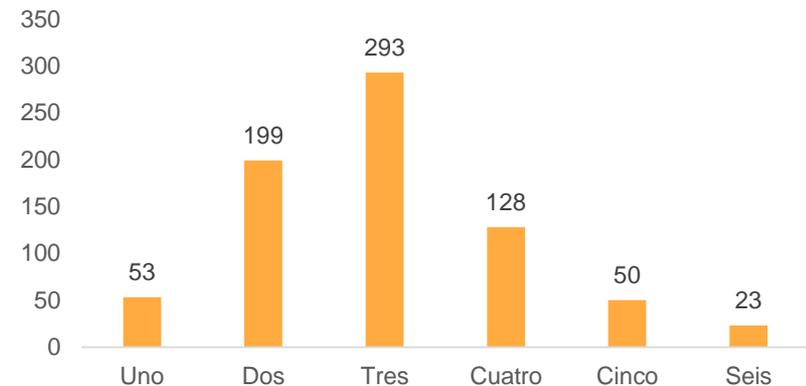
PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Estrato socioeconómico

Los servicios y tramites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos, se destaca que el 39% vive en el estrato tres, el 27% en el estrato dos y el 17% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro. Seguidamente se encuentran los ciudadanos que viven en estrato uno y o cinco cada uno con un 7% y el menor porcentaje se ubica en el estrato seis con un 3%.

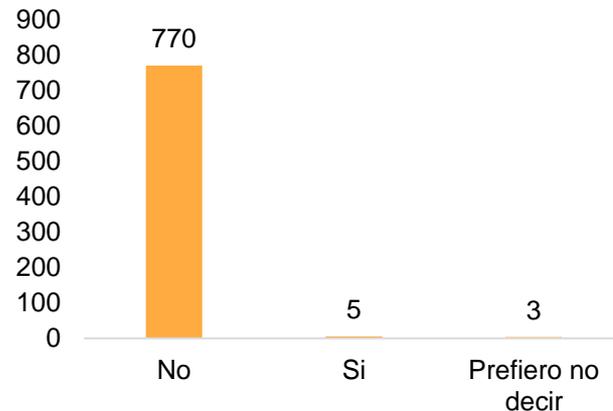
Grupo étnico

El 94% no se identifica con ningún grupo étnico. El 3% restante se distribuye entre afrocolombianos con veinticinco (25), catorce (14) ciudadanos se identificaron como indígenas, cinco ciudadanos como raizales y dos como Rrom.

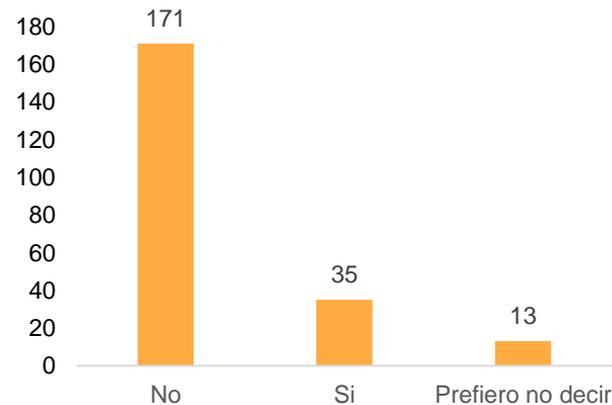


PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 99% responde que no, cinco ciudadanos manifestaron que sí, y reportaron su discapacidad: dos con discapacidad física, uno con discapacidad visual, una mental y otra persona informo tener Parkinson. Tres ciudadanos prefirieron no decir.



Durante el mes de noviembre, se inició el análisis de una nueva pregunta “¿usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?” frente a las respuestas de los primeros doscientos diecinueve (219) ciudadanos, el 78% manifestó no haber sido víctima del conflicto armado, un 16% es decir treinta personas dijeron que si, y el 6% restante opto por la opción “prefiero no decir”.

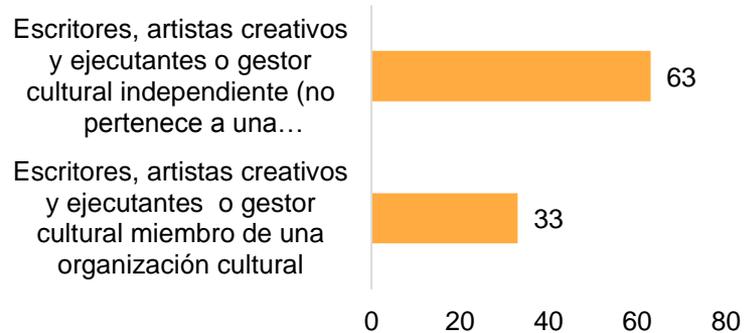
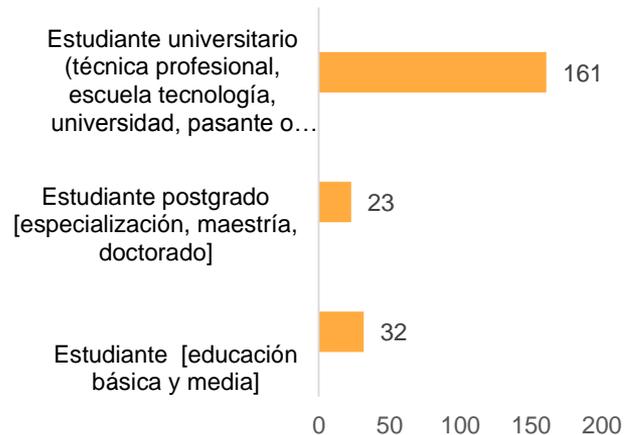


PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Profesión, oficio, ocupación o actividad económica

En lo referente al perfil profesional, donde se solicita al ciudadano seleccionar el grupo donde su profesión, oficio, ocupación o actividad económica, el 28% manifestó ser estudiante: ciento sesenta y uno (161) se identificaron como estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario), treinta y dos (32) como estudiantes de educación básica y media, y veintitrés (23) como estudiantes de postgrado [especialización, maestría, doctorado]

El 12% se identificó como escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente, de los cuales sesenta y tres (63) no pertenece a una organización cultural y, treinta y tres (33) se identifican como miembros de una organización cultural.



PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Con 12% también se ubicaron los perfiles ocupacionales que corresponden a profesores o docentes: treinta y siete (37) son docentes o instructores de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas, veintiocho (28) ciudadanos se identificaron como profesores de universidades, diecinueve (19) como profesores de educación secundaria, cinco como profesores de educación primaria, finalmente tres se ubicaron como otros profesionales de la educación.

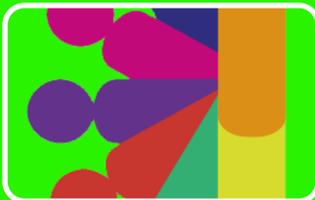
Se destaca la presencia los bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) 1ue representan el 9% y de los arquitectos, ingenieros y afines con un 7%.



CARACTERÍSTICAS MÁS RECURRENTES DE LOS CIUDADANO QUE ELABORARON LA ENCUESTA EN LA BNC



El 95% son ciudadanos colombianos que se ubican en la ciudad de Bogotá D.C., al reportar un 50% de recurrencias, entre los departamentos con mayor influencia tenemos a Cundinamarca con 8%, Antioquia 7% y Valle del cauca con 5% El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis (26) de los treinta y dos (32) departamentos del país. Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive reportaron ciento setenta y ciento veinte (120) municipios. Los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Cali, Medellín, Ibagué y Barranquilla



En referencia género 59% pertenece al femenino y 38% al masculino. Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan los rangos de edad, desde los 25 a 55 años, al agrupar estos rangos, cuatrocientos noventa y nueve (499) ciudadanos conforman este grupo, lo que equivale al 63% del total de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta. El 94% de los ciudadanos, no se identifica con ningún grupo étnico. El 99% de los ciudadanos nos informa que no tiene ninguna condición de discapacidad. Los servicios y tramites de la Biblioteca Nacional está llegando a todos los estratos socioeconómico, no obstante, el mayor número de ciudadanos vive en el estrato tres, el equivalente al 39%.



Frente al perfil profesional, el 28% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados), con un 12% cada uno, se ubicaron dos perfiles profesionales los escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural independiente, y los profesores o docentes.

Gracias

Mayor información

Profesional especializado

Lyda Patricia España Rodríguez

lespana@bibliotecanacional.gov.co

(571) 3816464ext. 3204

Calle 24 No.5-60 55 Bogotá D.C., Colombia

www.bibliotecanacional.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura