



La cultura
es de todos

Mincultura

CARACTERIZACIÓN DEL PÚBLICO VIRTUAL Y PRESENCIAL

Primer trimestre 2021

Biblioteca Nacional de Colombia



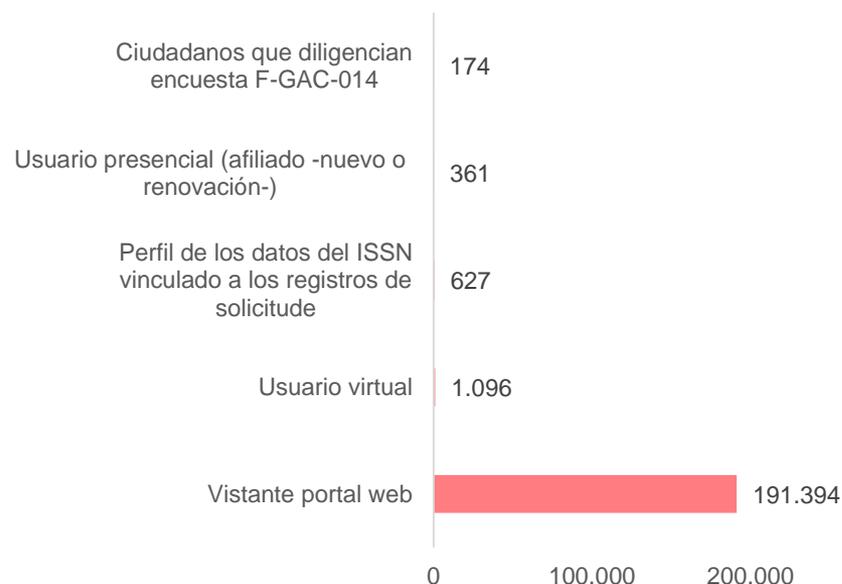
La caracterización del público de la BNC permite conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias, en relación con el uso, demanda y satisfacción del portafolio de la oferta institucional.



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.

El presente informe caracteriza a 193.652 personas que usaron los servicios presenciales y virtuales en el primer trimestre del año 2021, con base en la información consolidada por el Grupo de Colecciones y servicios (GCS). De igual manera analiza el nivel de percepción y satisfacción de los ciudadanos que aleatoriamente contestaron la encuesta de satisfacción F-GAC-014 en el mismo periodo.

Público caracterizado en la BNC 1er .Trim.



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		
2020 1er. Trm.	60.741	58.711	91.333	2,09	00:02:37	63,13%	1,5	190.626
2021 1er. Trm.	98.078	93.316	144.664	1,89	00:02:12	68,87%	1,47	272.759



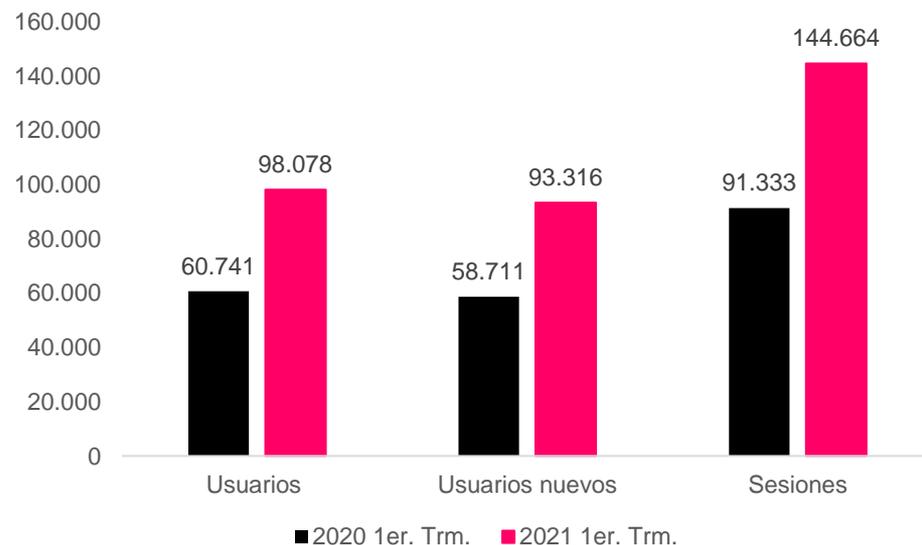
La cultura
es de todos

Mincultura

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

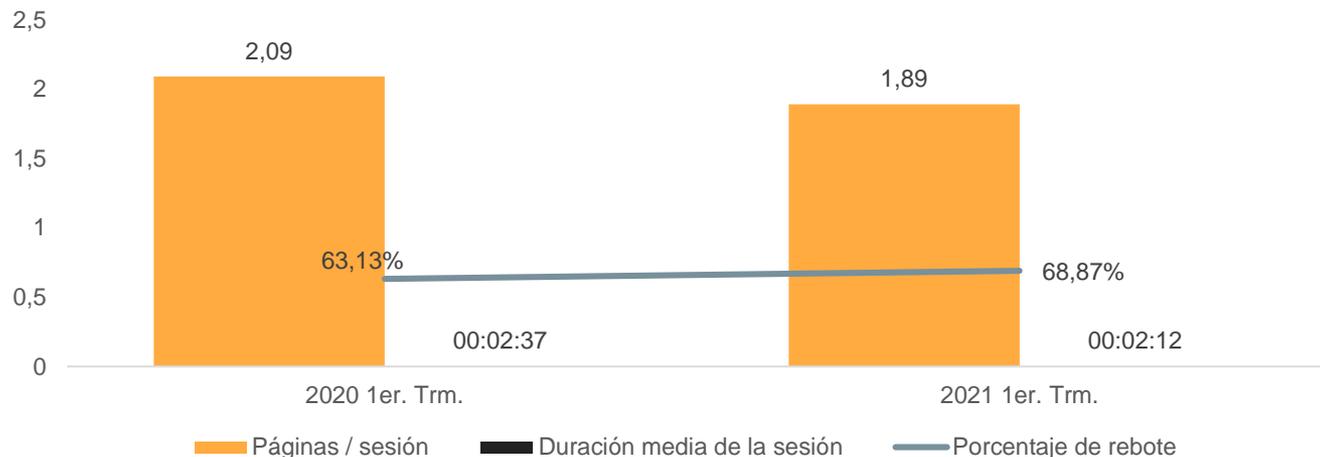
Al realizar este ejercicio se identifica un crecimiento positivo en la adquisición de visitantes, en las métricas "Usuarios" y "Usuarios nuevos" que han interactuado con el sitio web, al comparar el primer trimestre de 2021 con el mismo periodo del 2020, se observa un incremento del 61% en usuarios y del 59% en usuarios nuevos

Las interacciones de estos visitantes se miden mediante las "sesión" el elemento que engloba las acciones del público virtual en nuestro sitio web, que evidencia un crecimiento del 58%



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 fue de 1,89 en el primer trimestre del 2021 frente a 2,09 de 2020, lo que indica que se presentó un decrecimiento del -9,66 %



Al comparar la duración media de la sesión, en el primer trimestre del 2021 se registro un promedio de 00:02:12 frente a 00:02:37 del 2020, lo que refleja un decrecimiento de -15%, indicando que el usuario permaneció menos tiempo navegando por sitio web de la BNC.

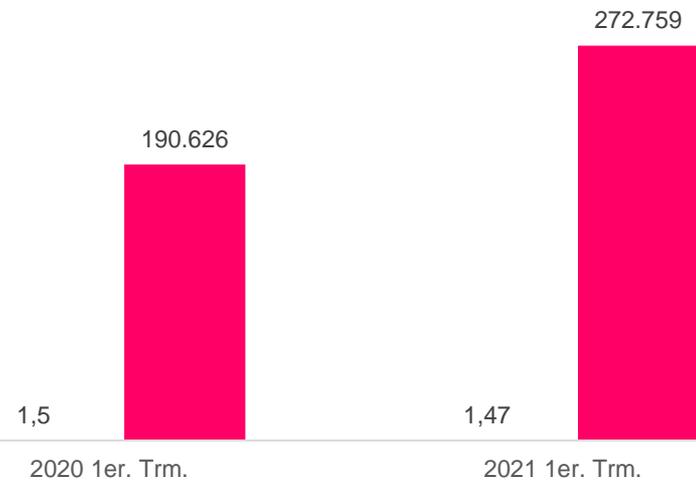
El porcentaje de rebote (se refiere al porcentaje de visitas que se marchan prematuramente de la web de la BNC), la tasa de rebote mostro un aumento del 9%, registrando 68,87 % en el 2021 frente a 63,13 % en el 2020

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Se puede observar un incremento del 15% del número de secciones realizadas en el primer trimestre del 2021, lo que guarda concordancia con el aumento en el número de usuarios durante el mismo periodo.

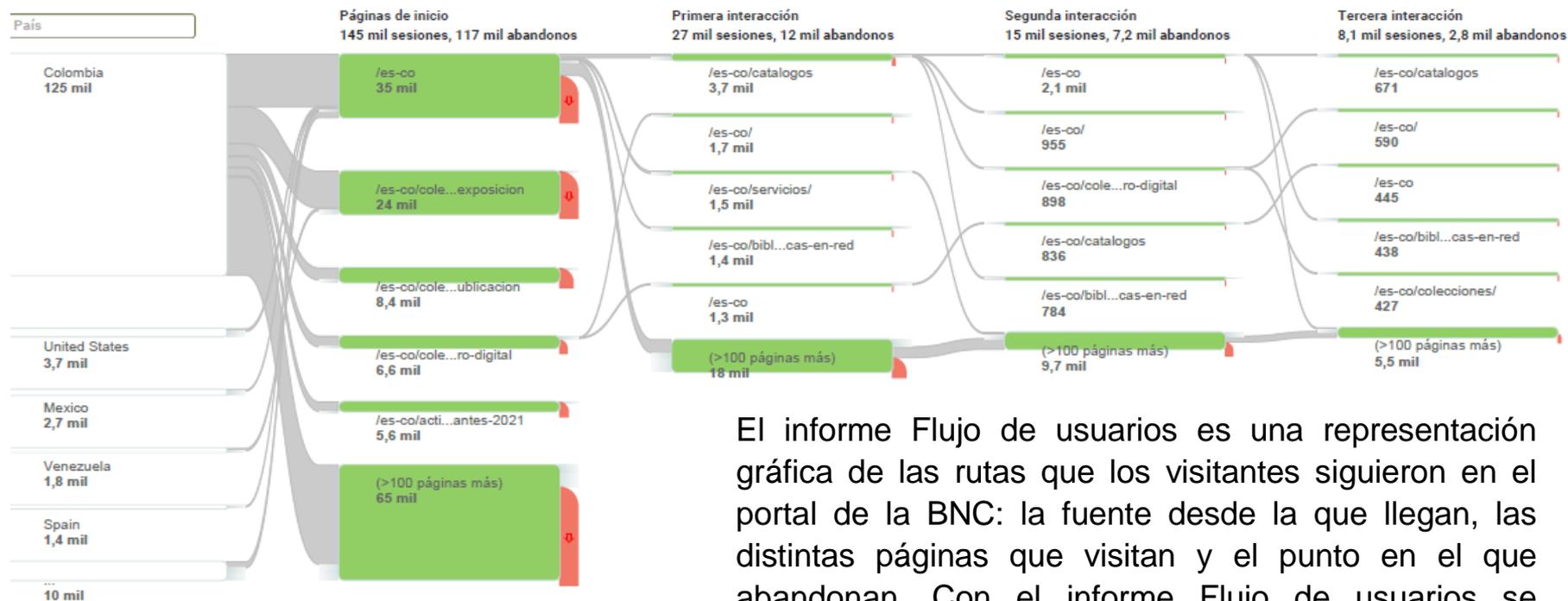
Las páginas vistas cuentan el número de páginas que se cargaron. Cada vez que alguien cargue una página del sitio web de la Biblioteca Nacional, se muestra como una página vista. El incremento de este ítem fue 43%, al comparar las 272.759 páginas vistas en primer trimestre del 2021 frente a 190.626 del mismo periodo en el 2020.

■ Número de sesiones por usuario ■ Número de visitas a página



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Este informe se basa en 100 mil sesiones (69.1% de sesiones).



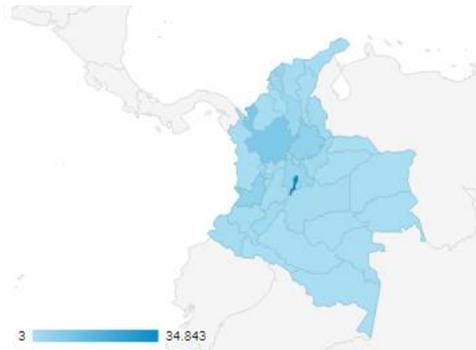
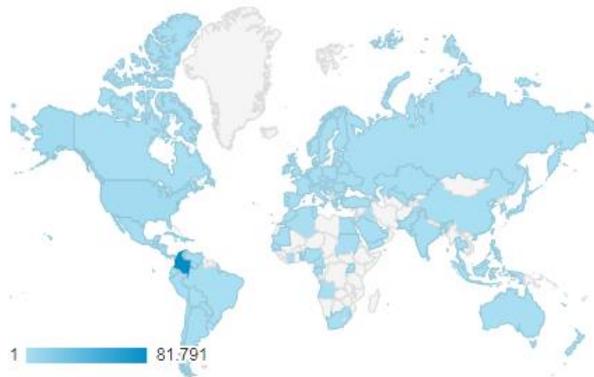
El informe Flujo de usuarios es una representación gráfica de las rutas que los visitantes siguieron en el portal de la BNC: la fuente desde la que llegan, las distintas páginas que visitan y el punto en el que abandonan. Con el informe Flujo de usuarios se pueden comparar volúmenes de tráfico de distintas fuentes, examinar patrones de tráfico de su sitio web y solucionar problemas relacionados con la eficacia de

TEMA DE INTERÉS DEL PÚBLICO VIRTUAL

De acuerdo al análisis, las cinco páginas que recibieron mayor cantidad de visitas en el portal durante el primer del 2021 fueron: el home o página principal con 49.899, exposiciones virtuales con 27.304, los catálogos de la BNC con 14.119, Bibliográfica Libro Digital con 11.013 y Tesoros de la Biblioteca con 9.255.



UBICACIÓN GEOGRÁFICA



Los visitantes del portal web de la BNC se centran Colombia. No obstante se identificaron en el primer trimestre del 2021 la vista de personas de 118 países, entre los principales se destacan los radicados en países como, Estados Unidos, México, Venezuela, España y Argentina.

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

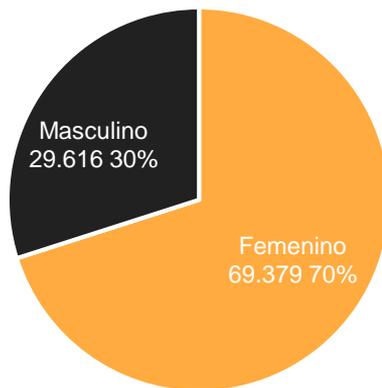
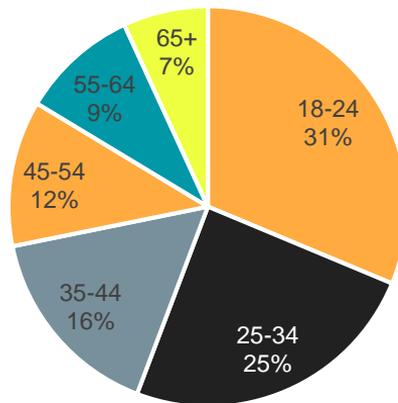


PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

En lo referente a los rangos de edad de los visitantes del portal web el 31% del total de los usuarios se encuentran entre los 18 a 24 años, le siguen los visitantes cuya edad se encuentra entre los 25 a 34 años con el 25%, en tercer lugar con el 16% se ubican aquellos cuyas edades están entre los 35 a 44 años

El género femenino predomina en la navegación, con un 70% y el masculino suma el 30% restante.

1er. Trim



Edad	Usuarios	Usuarios nuevos	1er. Trim	%
18-24	13.332	12.299	25.631	31
25-34	10.490	9.608	20.098	25
35-44	6.874	6.278	13.152	16
45-54	5.105	4.556	9.661	12
55-64	4.147	3.643	7.790	10
65+	2.996	2.650	5.646	7
Totales	42.944	39.034	81.978	100

Género	Usuarios	Usuarios nuevos	1er. Trim	%
Femenino	36.007	33.372	69.379	70
Masculino	15.356	14.260	29.616	30
Total	51.363	47.632	98.995	100

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.



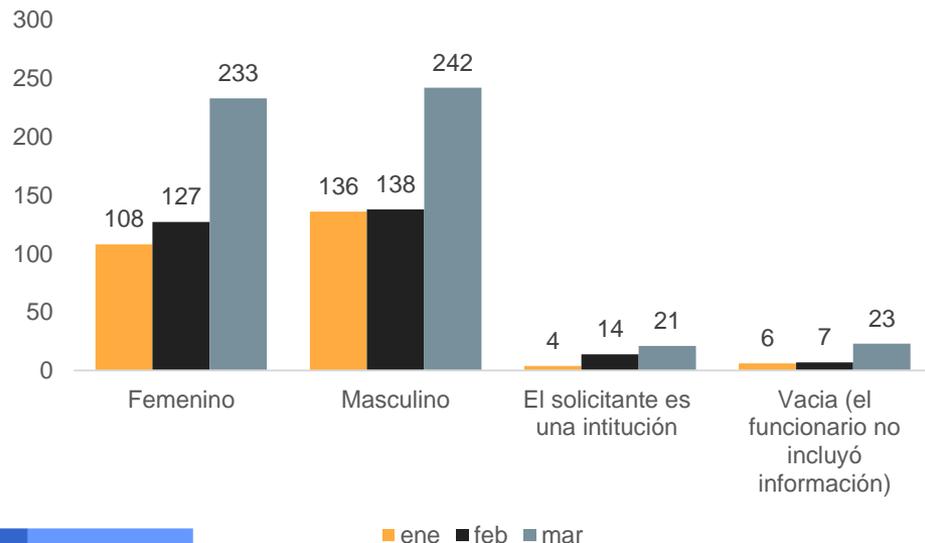
Frente a la distribución en el territorio nacional, se identificó que se recibieron y tramitaron solicitudes y servicios virtuales por parte de ciudadanos que viven en treinta, de los treinta dos departamentos del país. El porcentaje más alto de los ciudadanos, vive en la ciudad de Bogotá D.C. con un 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

La fuente principal de información que permite caracterizar a este grupo de interés es “el registro de usuario” que sistematiza las solicitudes recibidas. El 91% de los usuarios tramitaron su servicio o solicitud a través del correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co el 6% a través del chat, un 2% utilizó el aplicativo PQR y el 1% se identificó como otro.

En el primer trimestre del 2021 se reportaron un total de mil cincuenta y nueve 1.059 solicitudes en el formato de registro de servicios virtuales de la BNC. La distribución entre los géneros, fue del 49% correspondió al masculino, el 44% al femenino y un 4% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones (en su mayoría unidades de información). En el 3% restante no se contó con la información de la variable.

Medio de recepción	ene	feb	mar	Total general
Correo electrónico	223	255	489	967
Chat	17	25	20	62
Aplicativo PQRSD	6	6	10	22
Otro	8			8
Total	254	286	519	1059



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Ubicación geografía

El 88% de los usuarios se ubica en Colombia. Un 4% en el exterior, se identificaron dieciséis países de influencia, los tres primeros fueron España, Estados Unidos EE. UU y México. En 8% de los registros no se contó con la información para caracterizar la variable.



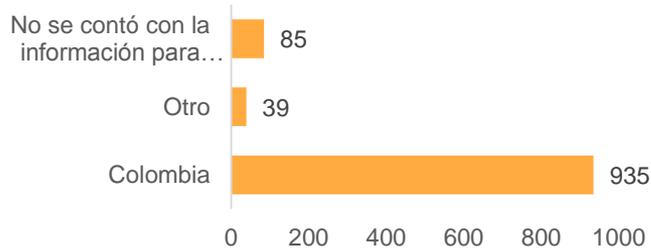
Departamento

Tenemos influencia en veinticinco (25) departamentos de los treinta dos (32) que conforman el territorio nacional. Los tres primeros son Antioquia, Valle del Cauca y Santander



Ciudad

Bogotá es la ciudad donde la mayoría de nuestros usuarios están radicados, sin embargo, se identificaron setenta (70) municipios, entre los primeros de ubican las ciudades de Medellín, Cali, Cartagena, Bucaramanga y Manizales



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Agrupación perfil ocupacional	1er Trim
Investigador	217
Estudiantes	53
Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo)	48
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultura	39
Profesionales de la educación	37
El solicitante es una institución	33
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humana	30
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	10
Arquitectos, ingenieros y afine	5
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afine	4
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultural	4
Fuerza pública	2
Funcionario (funcionario de planta o contratista del ministerio de cultura y entidades adscritas)	2
Funcionario o contratista entidades públicas o privadas	2
Otros profesionales universitarios, científicos e intelectuales sin clasificar	2
Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)	2
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales	2
Artista plástico o visual	1
Bachiller	1
Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete,	1
Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor	
Miembros del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y personal directivo de la administración pública y de empresas	1
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	1
Total	497

De los 1.059 registros de solicitudes servicios virtuales, en 464 se logró categorizar la profesión, ocupación o la actividad económica del solicitante, entre las primeras categorías se encuentran investigadores, estudiantes, bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo) y los escritores, artistas creativos y ejecutantes donde se destacan los editores.

PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

El mayor número consultas recibidas en este primer trimestre, giró en torno a los Mensaje a usuarios por confirmación, cancelación, reprogramación de la cita de consulta o horario y las operaciones de la Biblioteca Nacional, esto quiere decir, filtros para acceder a los servicios o tramites de la BNC.

Tema de consulta normalizado	Ene.	Feb.	Mar.	1er.Trim.
Mensaje a usuarios por confirmación, cancelación, reprogramación de la cita de consulta o horario	87	75	322	484
Solicitudes sobre diversos temas operacionales de la BNC	25	37	20	82
Depósito legal de obras	18	27	18	63
Consulta de colecciones	8	19	25	52
Protocolo de bioseguridad Covid-19 / Consulta de colecciones	11	13	14	38
Gestión de personal	12	8	8	28
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	4	14	5	23
Asignación del ISSN	3	8	7	18
Formación de usuarios	3	6	8	17
Asesoría a investigadores	7	4	3	14
Autorización de uso	4	3	6	13
Bibliografías de obras sobre temas específicos	2	5	6	13
Solicitud de convenio interbibliotecario	4	3	6	13
Certificaciones (congresos, cursos, simposios)	4	3	4	11

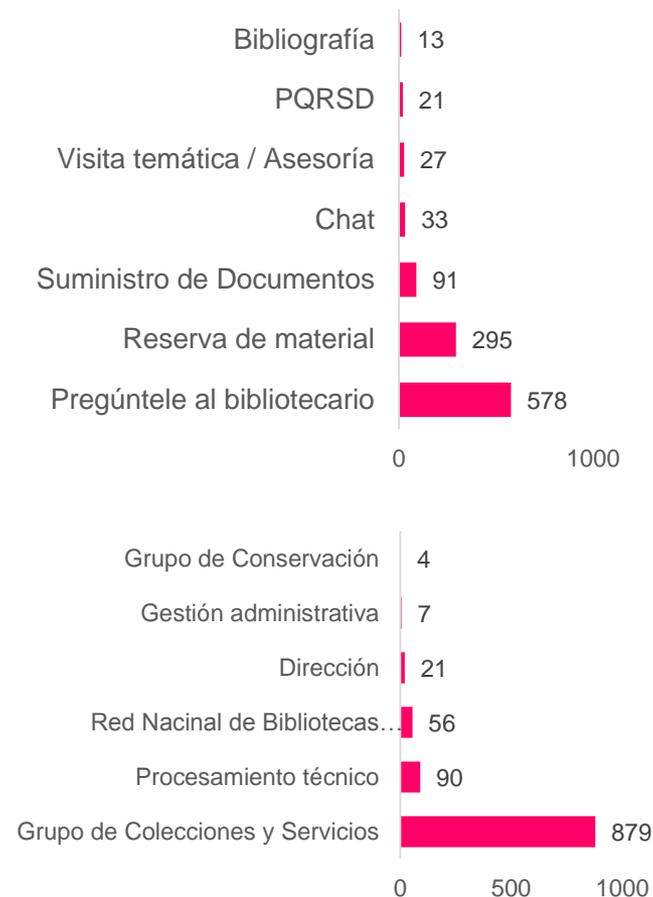
Servicios a los que accede

Comprender la frecuencia con la que un usuario regular interactúa con los servicios e interpretar las motivaciones y metas que persiguen los usuarios potenciales es uno de los objetivos que contempla el abordar este tipo de variables, se realizó un análisis detallado del uso de los servicios. El servicio más solicitado fue pregúntele al bibliotecario con un 55%, le sigue el servicio de reserva de material con 28%, suministro de documentos con 9%, vista temática /asesoría con 3% y elaboración de bibliografías con un 1%. en este ítem se incluyó el 3% del chat y 1% de los PQRSD.

Frecuencia de uso

Identificar la asiduidad de los usuarios virtuales atendidos por el GCS implica comprender la frecuencia con la que un usuario regular interactúa con los servicios, esta información la proporciona el número de consecutivo que se le asigna al servicio, lo que facilita el seguimiento y el conteo.

Es de anotar que no todas las respuestas son dadas directamente por el Grupo de Colecciones y Servicios, en algunos casos, se remite a otras áreas o dependencias de la BNC, el 83% de los servicios fueron tramitadas directamente por el Grupo de colecciones y servicios, el 8% se remitieron al grupo de procesamiento técnico, un 5% fue atendido por la Red Nacional de Bibliotecas, un 2% 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.



PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Frente a la temática específica de la consulta colecciones se identificaron las siguientes temáticas

Tema de consulta normalizado	ene	feb	mar	Total general
050 revistas, diarios y publicaciones periódicas	27	20	16	63
097 libros notables por la propiedad o el origen	52		6	13
770 fotografía, arte de ordenador, películas, vídeo		5	6	11
780 música	1		3	4
800 Literatura	1	1	2	4
900 historia, geografía, y disciplinas auxiliares	1		1	2
910 geografía y viajes	2		1	3
986 Colombia y Ecuador			1	1



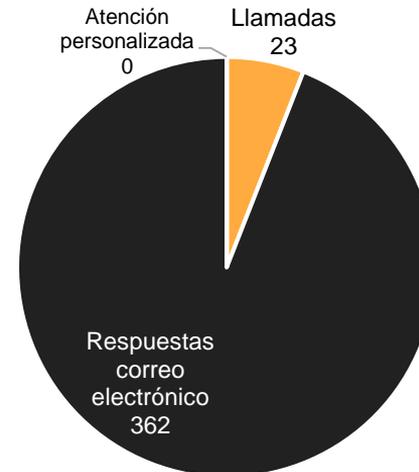
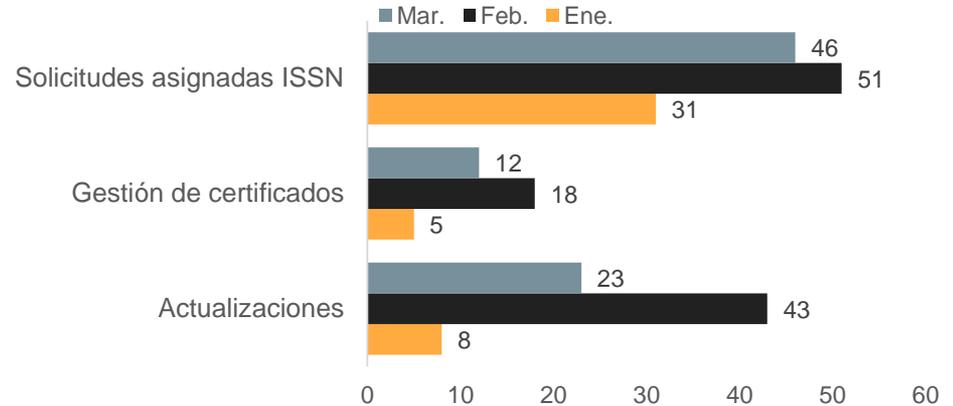
PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

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 el primer trimestre del 2021 se tramitaron doscientos treinta y siete (237) servicios relacionados con el trámite de asignación del ISSN. El 54% corresponden a solicitudes de asignación de ISSN, 31% fueron actualizaciones de ISSN y 15% gestión de certificaciones.

Canal de acceso

Los editores o escritores se pusieron en contacto por diferentes canales de atención siendo el correo electrónico el más utilizado con un 94%, le siguen las llamadas telefónicas con un 6% durante este periodo no se atendió presencialmente a ningún solicitante

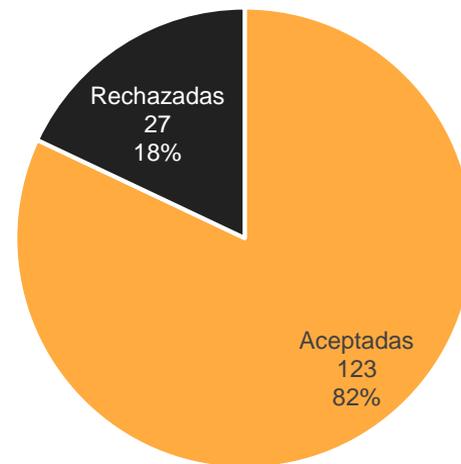


PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Frecuencia de uso

Durante el primer trimestre del 2021 se recibieron un total ciento cincuenta (150) solicitudes, de estas se realizó la asignación de ciento veintitrés (123) códigos ISSN equivalente al 82% del total de las solicitudes realizadas, se rechazaron veintisiete (27) solicitudes equivalentes al 18% del total.

1er. Trim



Solicitudes de ISSN	Ene.	Feb.	Mar.	1er. Trim.
Aceptadas	31	39	53	123
Rechazadas	8	6	13	27
Total	39	45	66	150

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

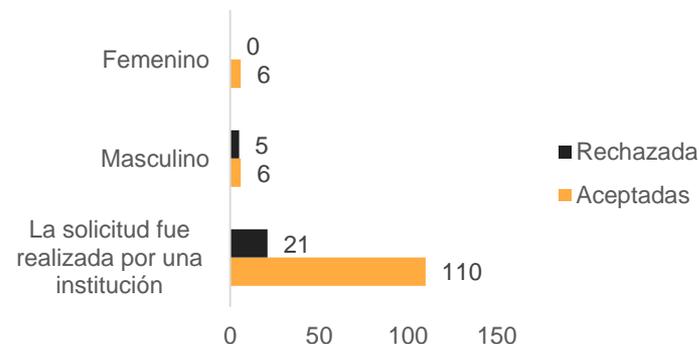
Variables de género de los editores o escritores

Resultados de las variables que permiten agrupar las características del perfil de editores o escritores que solicitaron el servicio de ISSN en el primer trimestre del año 2021.

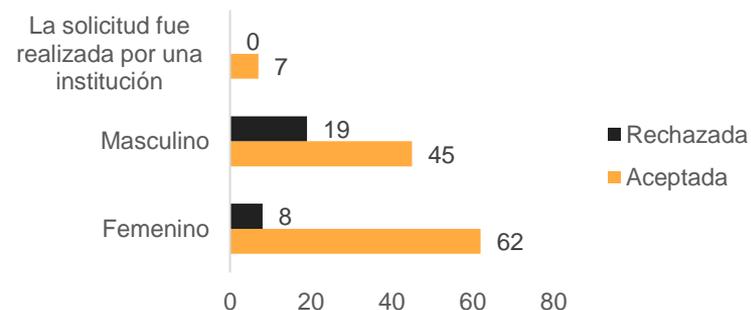
Frente al género del proveedor / editor solicitante: el 89% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones, el 7% por hombres y el 4% por mujeres.

Frente al género del solicitante: el 50% de las solicitudes fueron realizadas por mujeres, 45% por hombres y 5% por instituciones

Género Proveedor Editor



Género editor

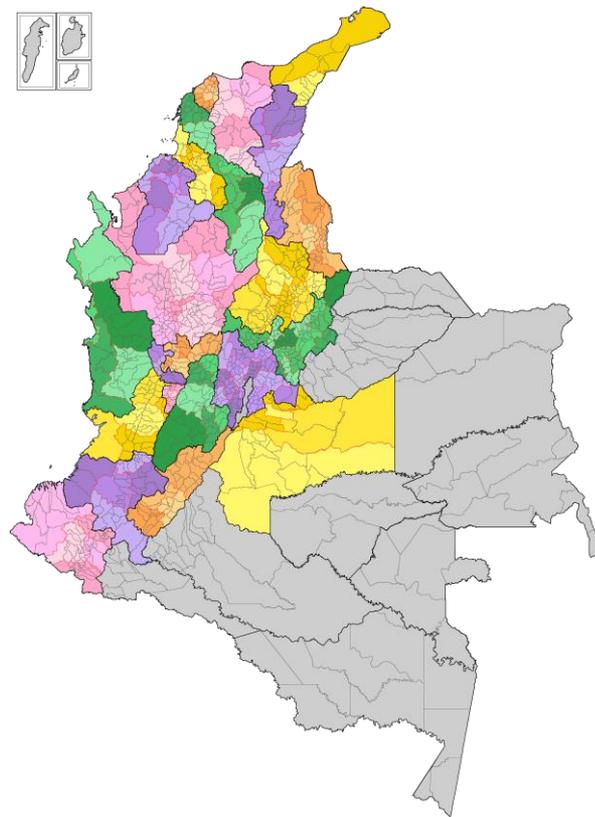


PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

Variables ubicación geográfica de los editores o escritores

Se tuvo influencia en veintiún (21) 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 52%; entre los departamentos reportados por los solicitantes el de mayor participación fue Valle del Cauca con 8% , Antioquia con 7%; y Cauca con 5% . .

De igual manera se identificaron treinta y seis (36) municipios de residencia, entre los mas recurrentes se ubican Medellín Barranquilla, Cali, Popayán y Bucaramanga.



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 primer trimestre del 2021

La primera información analizada es el año de inicio de publicación, se evidenciaron publicaciones con año inicio desde 1927 hasta el año 2021. Los años con mayor número de solicitudes fueron: 2021 con 80 (65 aceptadas y 15 rechazadas); el año 2020 con 37 (33 aceptadas y 4 rechazadas) y el año 2019 con 8 (6 aceptadas y dos rechazadas).

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

Soporte de la publicación			1er. Trim
Recursos electrónicos en línea	84	13	97
Papel	36	14	50
CD-ROM	1		1
DVD	1		1
USB	1		1
Total	123	27	150

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 primer trimestre del 2021 el idioma predominante de las solicitudes es el español con 95%.

Idioma de la publicación			1er. Trim.
Español	117	25	142
Bilingüe	5	1	6
Portugués		1	1
Total	122	27	149

Periodicidad de la publicación			1er. Trim.
Anual	43	12	55
Semestral	36	6	42
Cada tres meses	11	2	13
Mensual	10	2	12
Bienal	6	1	7
Otro	2	3	5
Semanal	4	1	5
Desconocido	4		4
Cada cuatro meses	3		3
Cada dos meses	3		3
Quincenal	1		1
Total	123	27	150

Otra variable analizada es la periodicidad de la publicación que solicito el ISSN, durante este primer trimestre predominaron las publicaciones que se publican de manera anual y le siguen 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 primer trimestre del 2021 predominaron las publicaciones entorno a las ciencias sociales.

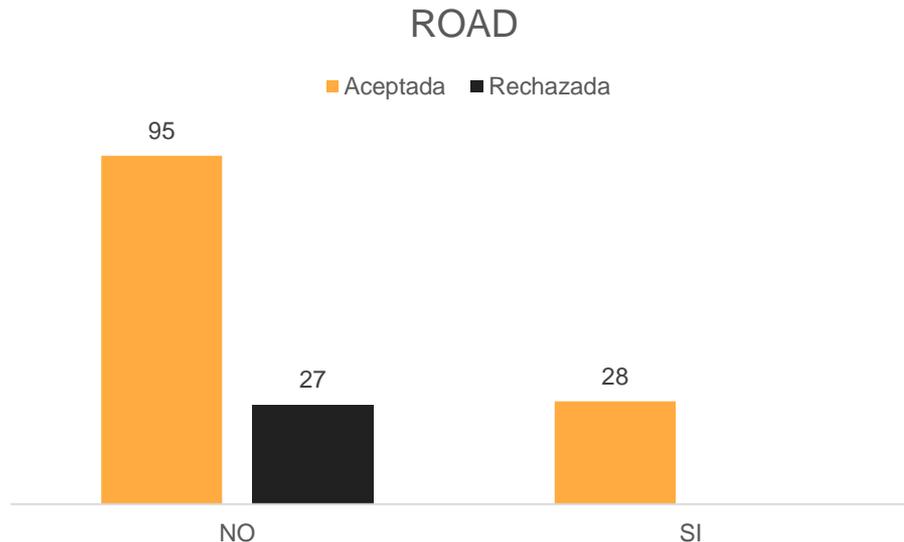
Materia de la Publicación			1er. Trim.	
			Aceptadas	Rechazadas
Ciencias Sociales	52	9	61	
Generalidades: Ciencia de los computadores, Información, Periodismo	20	4	24	
Tecnología Ciencias Aplicadas: Medicina , Ingeniería , Agricultura	19	3	22	
Ciencias Naturales y Matemáticas	9	4	13	
Literatura y Retórica	7	2	9	
Arte, Arquitectura y Recreación	5	3	8	
Filosofía y Psicología	6		6	
Lenguas	3	1	4	
Geografía e Historia	2		2	
Religión y Teología		1	1	
Total	123	27	150	

Otra variable analizada es la determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones que realizaron solicitudes del ISSN. El 72% de las publicaciones fueron reportadas como científicas y culturales (88 aceptadas y 20 rechazadas) y el 28% restante manifestaron no tener este carácter (35 aceptadas y 7 rechazadas)

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

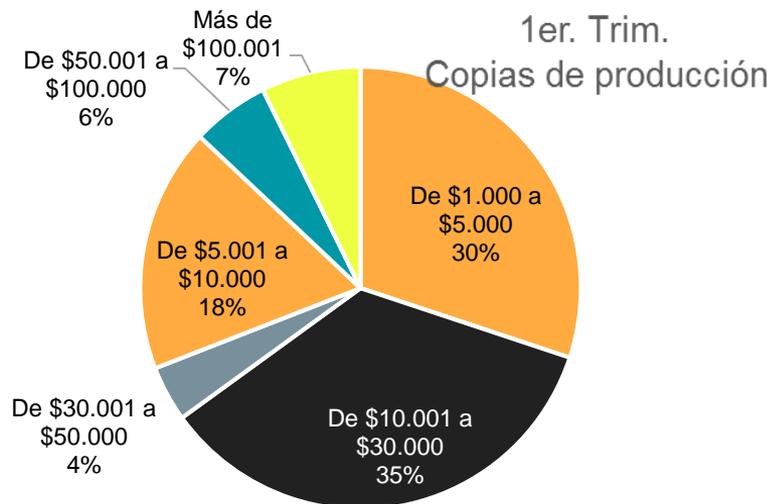
La publicación seriada que solicitó la asignación del ISSN, forma parte de ROAD, Directorio de Recursos Científicos y Universitarios en acceso abierto, el 81% NO y el 19% SI.

Frente así, la publicación que solicitó la asignación del ISSN durante el primer trimestre formaba parte o reporta registro en ABES, dos de las publicaciones aceptadas.

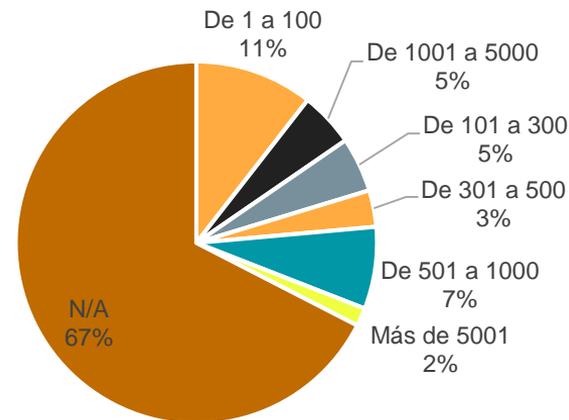


PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

En cuanto al número de ejemplares, en 67% de los ISSN aceptado no aplica pues la publicación está en un soporte distinto al papel. El 11% de la producción recae en publicaciones seriadas cuyo tiraje se ubicó entre uno cien ejemplares.

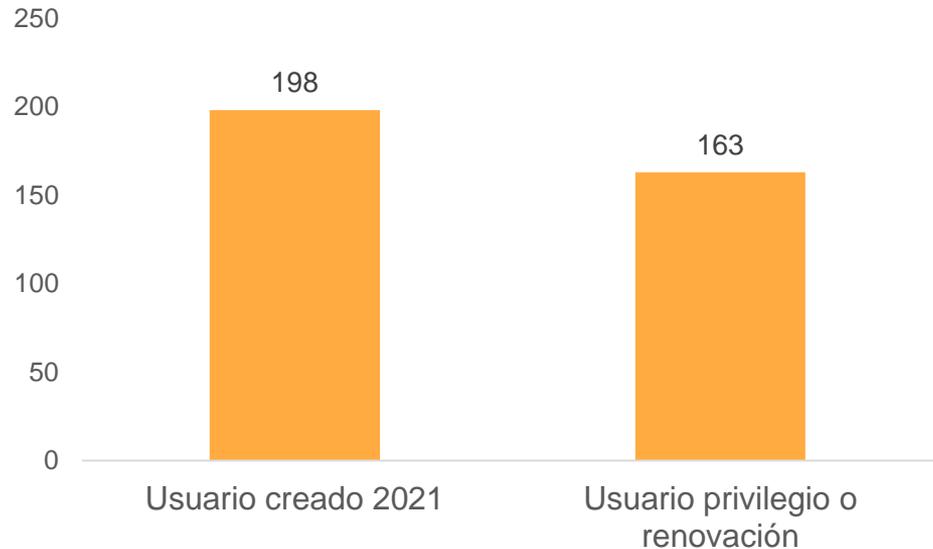


1er. Trim.
Copias de producción



El 35% de los costos de producción de las publicaciones seriadas esta entre los diez mil y treinta mil por ejemplar y seguidamente se ubican las publicaciones que oscilan entre los 1.000 a 5.000 pesos con un 30%.

En el primer trimestre del 2021 se continua con la prestación del servicio presencial sujeto a restricciones de acceso por protocolos de bioseguridad, en este periodo se afiliaron trescientos sesenta y un (361) personas. De los cuales el 55% fueron usuarios nuevos y el 45% restantes fueron renovaciones



PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

Ubicación geografía

El 95% se ubica Colombia, un tres por ciento reporta vivir en el exterior, se identificaron ocho países de influencia, siendo Venezuela el de mayor número de afiliados en el primer trimestre.

Colombia

Se realizaron afiliaciones a ciudadanos que residen en doce (12) departamentos de los treinta dos (32) que conforman el territorio nacional.

Bogotá

Bogotá es la ciudad donde la mayoría de nuestros usuarios están radicados. Siendo las localidades de santa fe, suba y Teusaquillo donde mayor numero de afiliados habitan

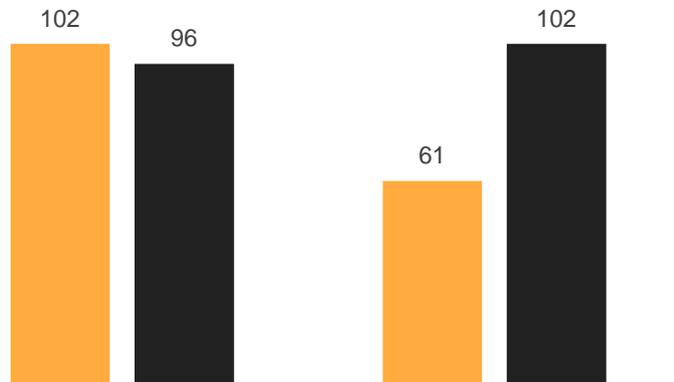
PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC



El 55% de los usuarios que se afiliaron fueron hombres y el 45% restante fueron mujeres

Género

■ Femenino ■ Masculino



Usuario creado 2021

Usuario privilegio o renovación



Los rangos edad con mayor presencia en la BNC, se agrupan entre los 25 a 54 años con el % 83, seguidos por los adultos mayores entre 55 a 84 años ocupan el tercer lugar con 14% y finalmente se ubican los jóvenes entre los 15 a 24 años con 2%

Edad

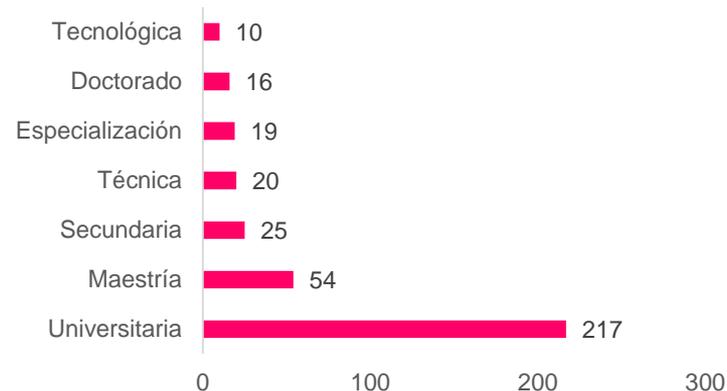
Rangos de edad	Creado	renovación	1er. Trim.
Menor de 18 años	2		2
18 a 19 años	7		7
20 a 24 años	64	18	82
25 a 29 años	32	30	62
30 a 34 años	28	31	59
35 a 39 años	17	16	33
40 a 44 años	11	11	22
45 a 49 años	9	10	19
50 a 54 años	12	10	22
55 a 59 años	4	10	14
60 a 64 años	5	11	16
65 a 69 años	3	9	12
70 a 74 años	2	3	5
75 a 79 años	1	1	2
Falta por definir	1	2	3
Mayor de 80 años		1	1
Total	198	163	361

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 40% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente, un 26% se identifican como independientes y 12% manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, el 11% corresponde a docentes, que agrupa a los profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria



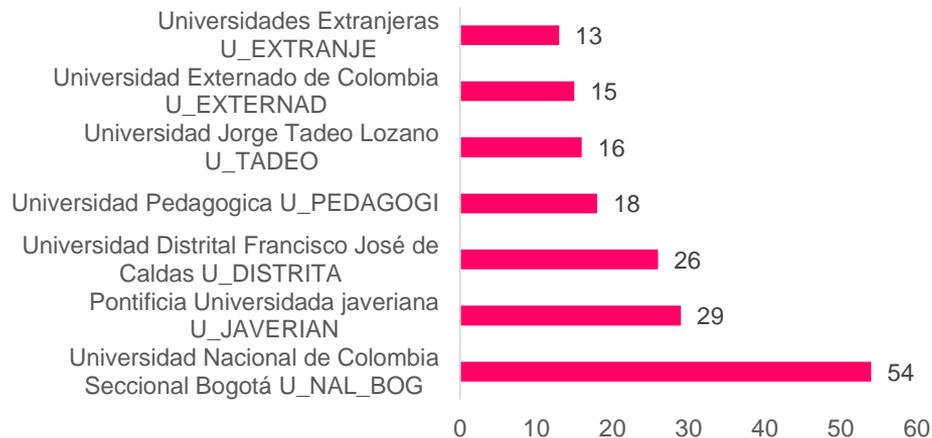
De los 361 ciudadanos que realizaron su afiliación en el primer trimestre del 2021, el 60%, informó tener una carrera universitaria o están cursando una. En segundo lugar, con un 15% se agrupó a los ciudadanos que cursan o tienen una maestría. En tercer lugar, con 7% se ubicó el nivel de secundaria.



PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 41% de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, con un 14% se ubican las carreras o profesiones pertenecientes al núcleo de bellas artes. Entre las carreras más comunes se encuentran historia, derecho, comunicación social, arquitectura, antropología, ciencia política y música,

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 Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, la Universidad Central.



PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC



Frente a los estudios en el exterior se identificaron 13 ciudadanos egresados o vinculados a instituciones educativas en el extranjero como La Sorbona, Universidad Autónoma de México y la Universidad Central de Venezuela



Diez ciudadanos manifestaron ser investigadores al momento de afiliarse, tres nuevos usuarios y siete renovaciones, en el mismo periodo se listados más de centros, grupos o semilleros de investigación.

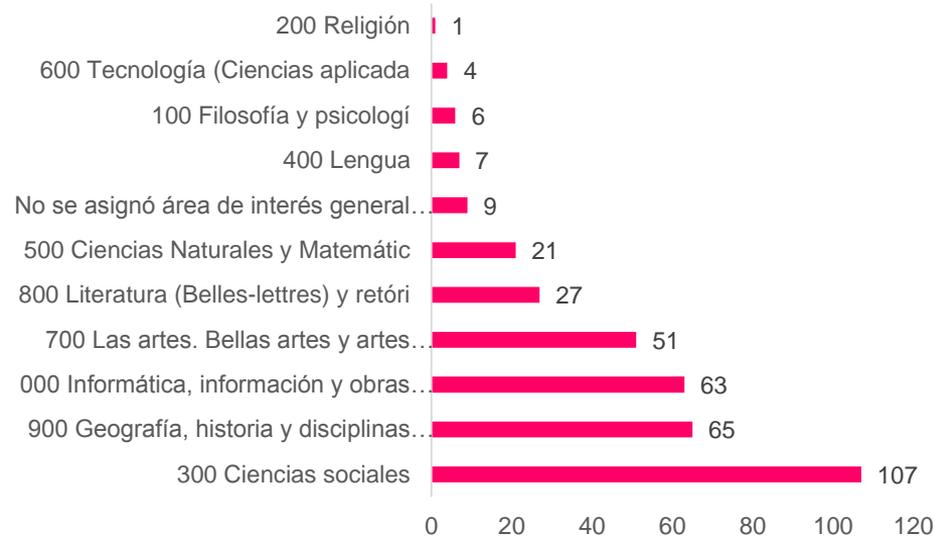
Centro, grupo o semillero de investigación	Usuario creado 2021	Usuario privilegio o renovación	1er. Trim.
Centro Nacional De Memoria Historia		1	1
CLIO Empresari		1	1
Club De La Tadeo y Finanza	1		1
Compar	1		1
Comunidad Hare Krish	1		1
Grinea (Universidad de Navarra- España		1	1
Grupo Phor	1		1
Hacemos Memoria	1		1
Historia Cari	1		1
Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacional	1		1
Observatorio De Tierras De La Universidad Nación	1		1
Orlando Faels Borda (Educacion Univ Cundinamarca		1	1
Semillero De Investigación Genero Y Filosof	1		1
Teoría Política Contemporánea de la Universidad Nación	1		1
Total	10	4	14



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 el 30% . La segunda posición fueron los temas sobre geografía, historia y disciplinas auxiliare con el 18%. En tercer lugar se ubicaron las temáticas en torno a la informática, información y obras generales con el 17%

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



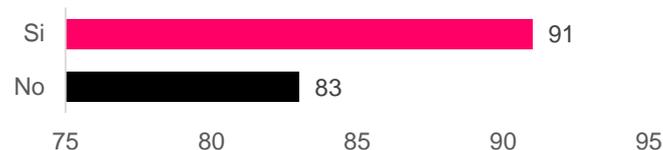
PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Durante el primer trimestre de 2021 ciento setenta y cuatro (174) ciudadanos diligenciaron voluntaria la encuesta F-GAC-014 que permite calificar los servicios o tramites de la Biblioteca Nacional de Colombia-BNC

El 52 % de los ciudadanos optó por diligenciarla de manera anónima y el 48% proporcionó información personal para contactarlo en caso de requerirse.

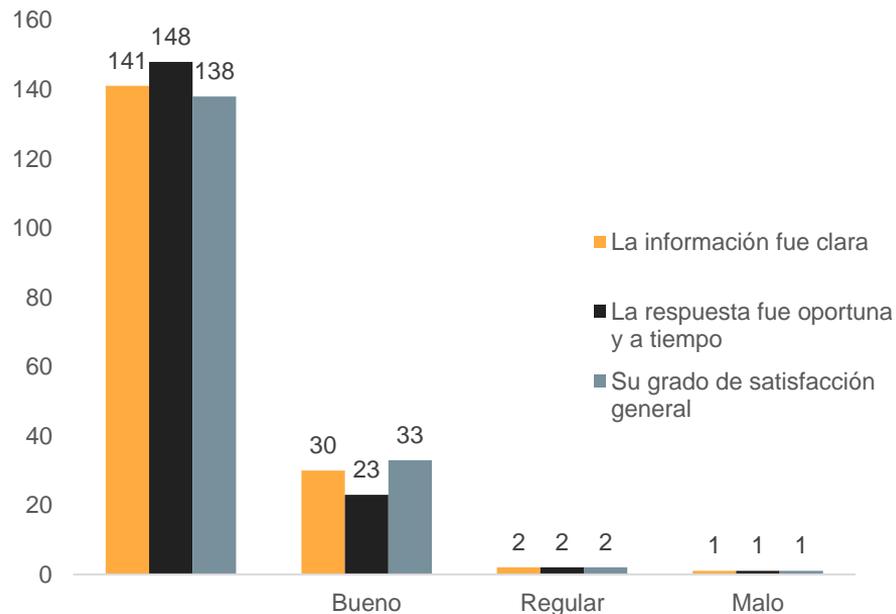
Al interior de la Biblioteca Nacional, los grupos que obtuvieron un mayor número de encuestas diligenciadas por los ciudadanos fueron el grupo de procesamiento técnico, el grupo de bibliotecas publicas y el grupo de colecciones y servicios.

Frente a los servicios o trámites calificados en la Biblioteca Nacional fueron Asistencia técnica a bibliotecas públicas , Formación de usuarios y la consulta de colecciones fueron los más evaluados.



CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

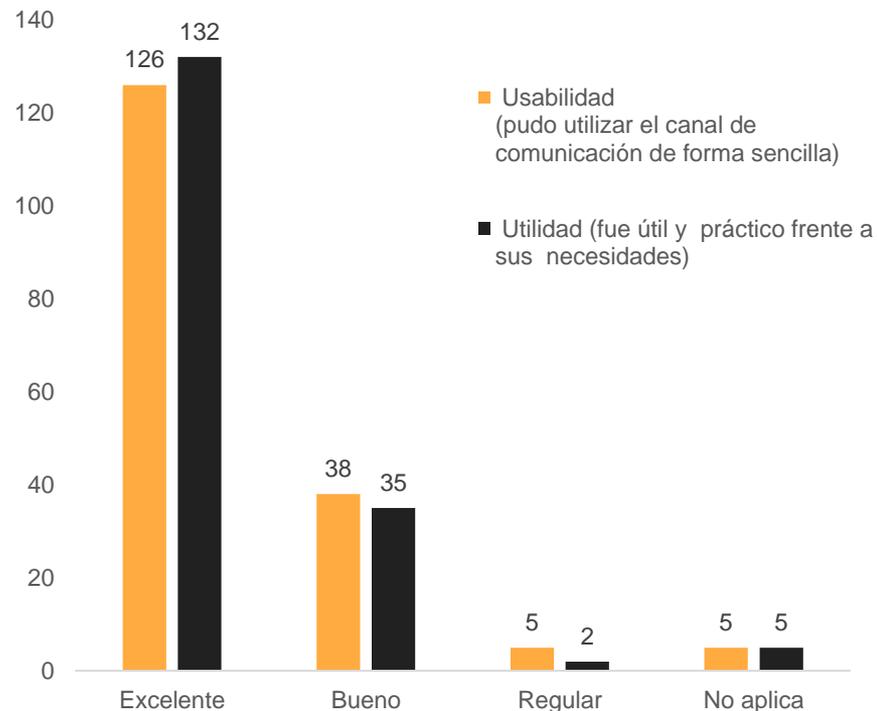
En términos generales los tres aspectos que abarcan las características de la atención prestada alcanzaron la meta institucional, al superar el 98% en los rangos de excelente a bueno, los ciudadanos consideraron que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, y se sintió satisfecho con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



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”

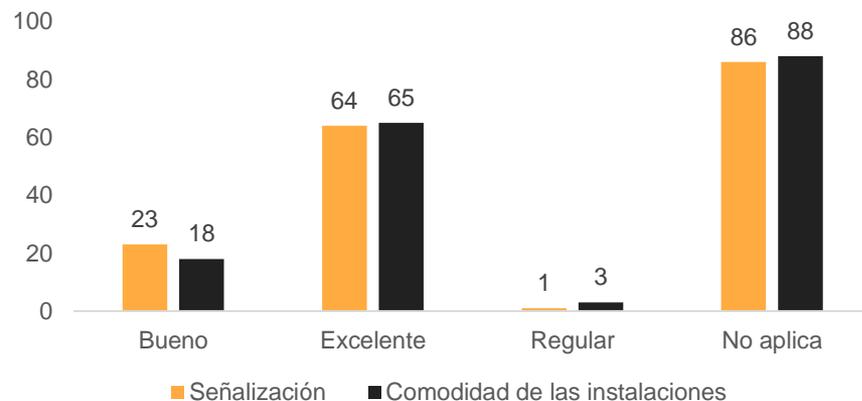
En promedio 94% califico en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular 3% de los ciudadanos considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad estos aspectos frente la comunicación, destacándose que ningún ciudadano considera malo los canales. Por ultimo el 3% restante, opto por la opción de no aplica.



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

CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

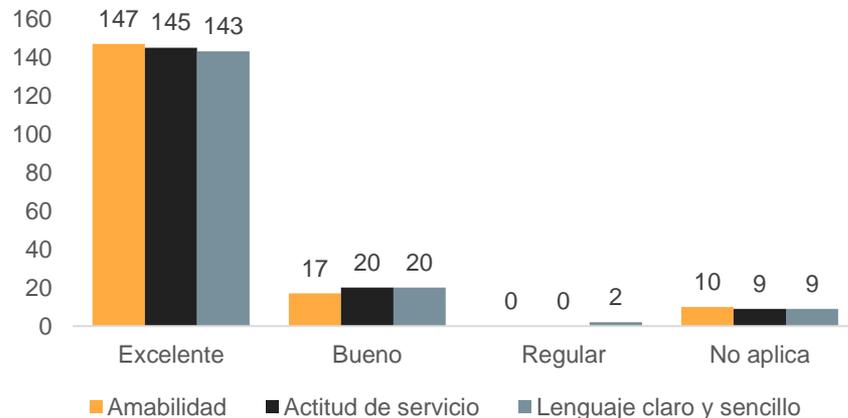
En promedio el 50% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. De las personas que calificaron en promedio el 49% considera que nuestras instalaciones están bien señalizadas y son cómodas al calificar en el rango de excelente a bueno, y un promedio de 1% considera que podemos mejorar en estos aspectos, al calificar como regular. Ningún ciudadano optó por la opción de malo



ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

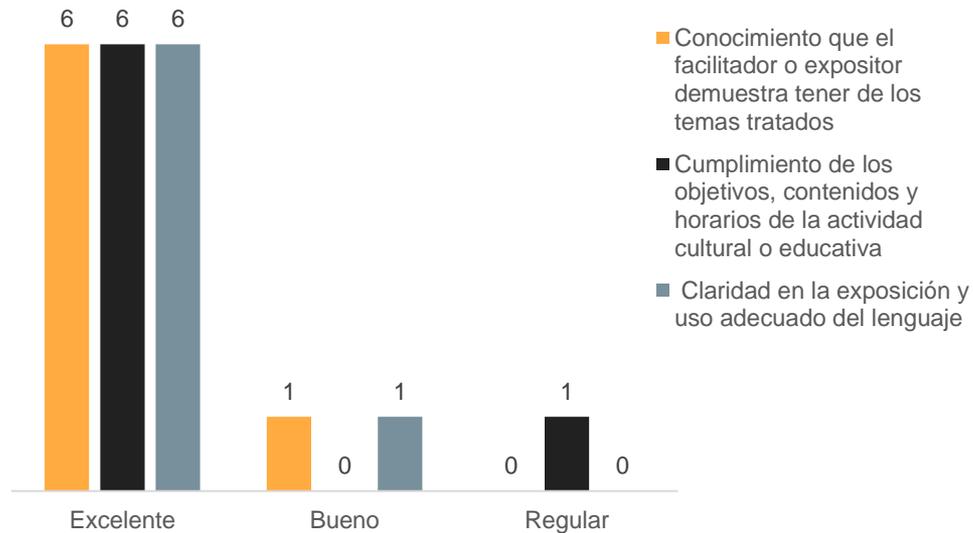
En promedio el 94% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo calificó como regular, se resalta que ningún ciudadano usó la opción de malo.

En promedio el 5% de los ciudadanos usó 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.



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

La encuesta permite al ciudadano calificar aspectos específicos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica. En el primer trimestre solo siete ciudadanos calificaron el conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios, así como a la claridad en la exposición y uso adecuado del lenguaje, de los cuales, el 99% calificó en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento percibe como regular, es de anotar que ninguna de los encuetados opto por la opción de malo.



La cultura
es de todos

Mincultura

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

La encuesta permite que aquellos ciudadanos que los deseen pueden dejar un comentario o sugerencia, en el primer trimestre el 59% no realizo ningún tipo de comentarios . El 41% restante , es decir setenta y dos encuetados, escriben comentarios, se destaca que el 86% fueron felicitaciones

Agrupación de los comentarios	1er. Trim	%
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, tramites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	62	86
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro	3	4
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales	2	3
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	2	3
Comentario del ciudadano frente a la encuesta	1	1
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	1	1
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional	1	1
Total	72	100



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

El 96% de los ciudadanos respondieron que están radicados en Colombia y el 4% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar cinco países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México con tres, Estado Unidos, Brasil, España y Alemania cada país con un encuestado.

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 31% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C. Los departamentos con mayor número de recurrencias son: Caldas con 25%, Valle del Cauca con 22% y Cundinamarca con el 7%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en catorce (14) de los treinta y dos departamentos del país.

Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive, se identificaron cuarenta y cuatro (44) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Cali con 31 encuestados, Samaná con seis, Medellín con cinco, Victoria con cuatro y Marulanda con tres.

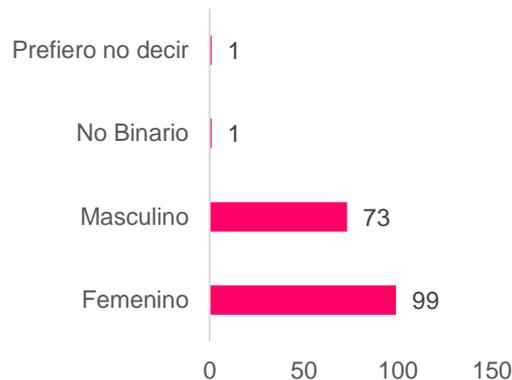
La identificación de las zonas de mayor influencia geográfica dentro de la ciudad de Bogotá D.C., los resultados indican que hemos contado con la participación de ciudadanos de trece (13) de las veinte (20) localidades, siendo Suba con once encuestados la mayor recurrencia, le siguen las localidades de Chapinero y Kennedy cada una con siete y Usaquén con seis.



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 57% pertenecen al género femenino, y el 42% se identificó con el género masculino, siendo estos los géneros predominantes, un 2% se distribuye entre los géneros no binario y los ciudadanos prefirieron no dar a conocer su género



Rango de edad	Ene.	Feb.	Mar.	1er. Trim.	%
Menor de 18			7	7	4
18 a 19 años		4	4	8	5
20 a 24 años		17	13	30	17
25 a 29 años	1	4	11	16	9
30 a 34 años	5	5	7	17	10
35 a 39 años		10	5	15	9
40 a 44 años	3	8	8	19	11
45 a 49 años		10	5	15	9
50 a 54 años	1	8	14	23	13
55 a 59 años	3	3	8	14	8
60 a 64 años	1	6	1	8	5
70 a 74 años			1	1	1
Mayor de 80		1		1	1
Total	14	76	84	174	100

Rango de edad

En lo referente al rango de edad se pudo analizar que los adultos entre los 25 a 54 años tuvieron una mayor participación con ciento treinta y cinco (135) recurrencias, equivalentes al 78%. Seguidamente se ubicaron los adultos mayores entre los 55 a 84 años con veinticuatro (24) ciudadanos, equivalente al 14% y en último lugar se encuentran los jóvenes entre los 15 a 24 años con quince (15) recurrencias, equivalentes al 9%.

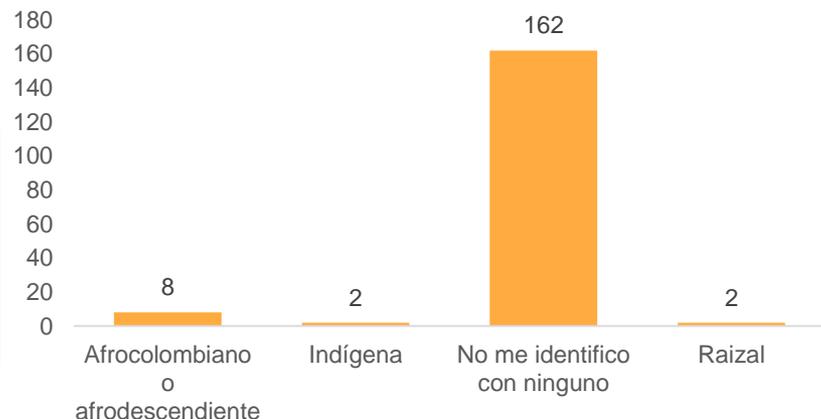
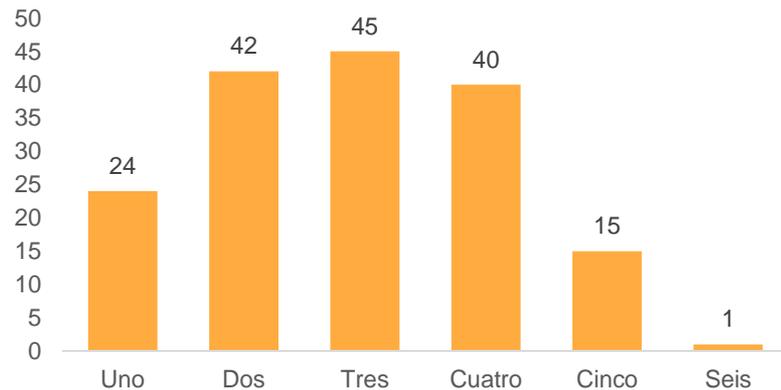
PERFIL DE LOS CIUDADANOS QUE CALIFICARON LA OFERTA INSTITUCIONAL DE LA BNC

Estrato socioeconómico

Los servicios y tramites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos, se destaca que el 27% vive en el estrato tres, el 25% en el estrato dos y el 24% de los ciudadanos habitan en el estrato social cuatro. Seguidamente se encuentran los ciudadanos que viven en estrato uno con el 14% y el estrato cinco con un 9%. El menor porcentaje lo tiene el estrato seis con el uno por ciento.

Grupo étnico

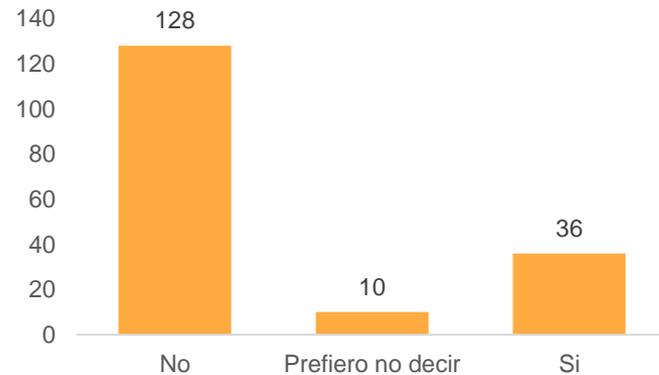
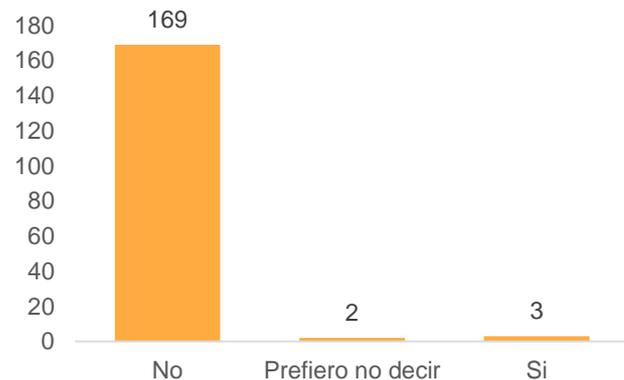
El 93% no se identifica con ningún grupo étnico. El 7% restante se distribuye entre afrocolombianos con el 5%, indígenas y raizales con un 1% cada uno.



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, tres ciudadanos manifestaron que sí, y reportaron su discapacidad: uno con discapacidad física, uno con discapacidad mental y otra persona discapacidad cognitiva. Dos ciudadanos prefirieron no decir.

Frente a la pregunta “¿usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?” el 74% manifestó no haber sido víctima del conflicto armado, un 21% es decir treinta y seis 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 donde su profesión, oficio, ocupación o actividad económica, el 41% manifestó ser bibliotecarios, archivistas y curadores de arte y el 21% estudiantes (agrupa a universitarios, posgrado y secundaria)

Perfil ocupacional	Ene.	Feb.	Mar.	1er. Trim	%
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)	2	28	42	72	41
Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)		15	6	21	12
Empleados de bibliotecas y archivos	1	5	2	8	5
Estudiante [educación básica y media]		1	7	8	5
Editor	2	3	2	7	4
Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]	3	1	3	7	4
Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior		4	2	6	3
Otro		2	4	6	3
Diseñador gráfico		3	2	5	3
Profesionales de la informática		4	1	5	3
Arquitectos, ingenieros y afines	2		1	3	2
Autores, periodistas y lingüistas		2	1	3	2
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines		2	1	3	2
Investigador	1		1	2	1
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	1		1	2	1
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones		1	1	2	1
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas		1	1	2	1
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura		1	1	2	1
Artista plástico o visual			1	1	1
Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia		1		1	1
Docentes o profesores de educación secundaria			1	1	1
Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)		1		1	1
Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo)	1			1	1
Otros profesionales de la educación		1		1	1
Pensionado(a)	1			1	1
Producción gráfica y bibliográfica			1	1	1
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines			1	1	1
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura			1	1	1

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