



La cultura  
es de todos

Mincultura

# CARACTERIZACIÓN DEL PÚBLICO VIRTUAL Y PRESENCIAL

Segundo 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.

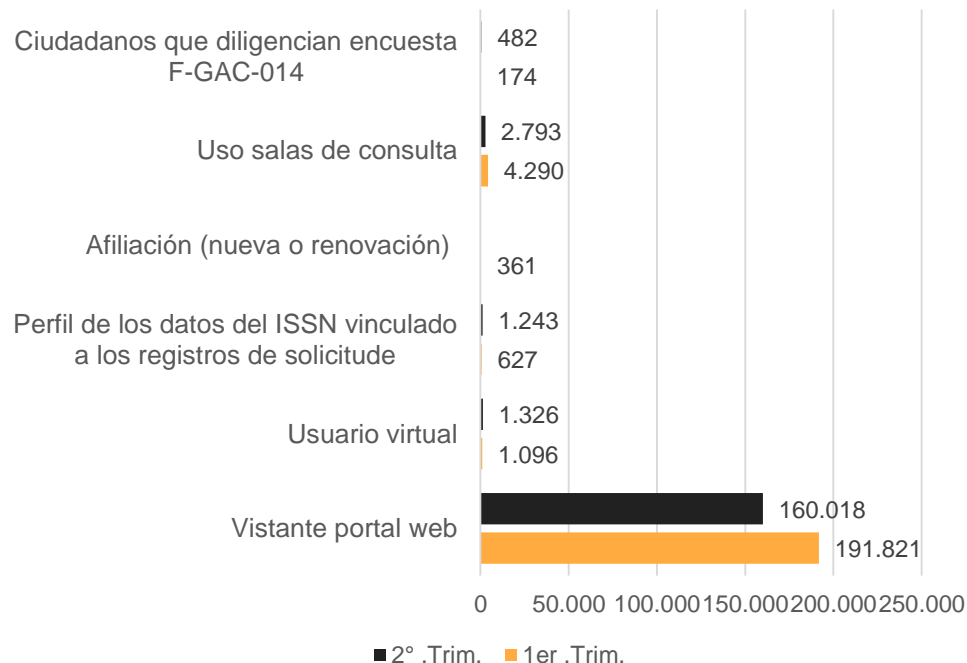


Las fuentes de información cuantitativas y cualitativas son suministradas por las diferentes áreas de la Biblioteca, lo que permite la trazabilidad de los datos analizados, con el objetivo de sumar esfuerzos para la implementación de metodologías centradas en el diseño de experiencia usuario, abriendo 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 364.231 personas que usaron los servicios presenciales y virtuales en el primer semestre del año 2021 (198.369 en el primer trimestre y 165.862 en el segundo), con base en la información consolidada y suministrada por los diferentes grupos de la BNC, y analizada 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



# 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								
Trimestre 2021	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		
1er. Trim.	98.334	93.487	144.964	1,89	12:02:12	68,87%	1,47	273.286
2°. Trim.	82.704	77.314	120.952	2,02	00:02:17	67,19%	1,46	243.979
<b>Comparativo</b>	<b>-15,89%</b>	<b>-17,30%</b>	<b>-16,56%</b>	<b>7,00%</b>	<b>3,37%</b>	<b>-2,44%</b>	<b>-0,80%</b>	<b>-10,72%</b>

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. Semestre	176.055	171.441	263.021	2,07	00:02:35	64,17%	1,49	545.328
2021 1er. Semestre	176.315	170.630	265.616	1,95	00:02:15	68,11%	1,51	516.738
<b>Comparativo</b>	<b>0,15%</b>	<b>-0,47%</b>	<b>0,99%</b>	<b>-6,17%</b>	<b>-13,50%</b>	<b>6,14%</b>	<b>0,84%</b>	<b>-5,24%</b>

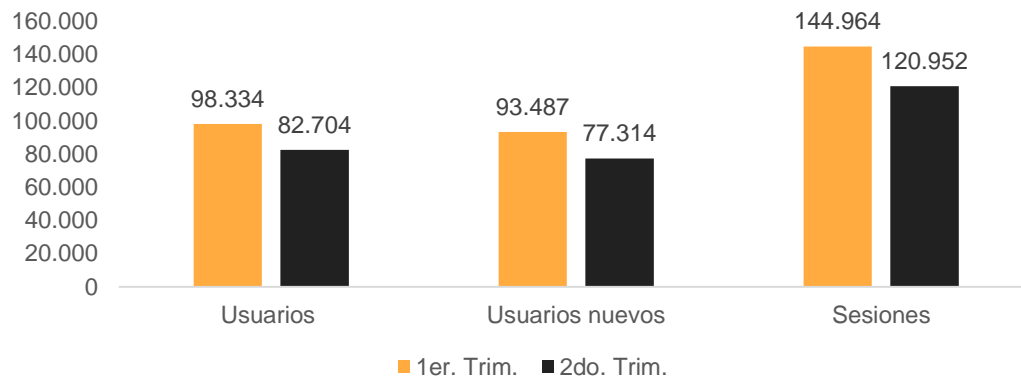


# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

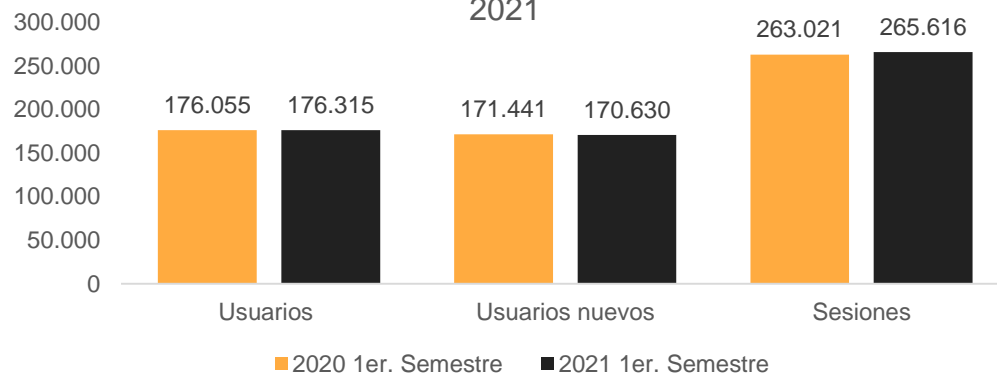
Al comparar el primer y el segundo trimestres de 2021, se identifica una disminución en la adquisición de visitantes del -15,89% en las métricas de "Usuarios" y del -17,30% "Usuarios nuevos" que han interactuado con el sitio web. Frente a las interacciones de estos visitantes, medición calculada a través de la métrica "sesión" el elemento que engloba las acciones del público virtual en nuestro sitio web, se evidencia un decrecimiento entre el primer y segundo trimestre del -16,56% .

Al comparar el primer semestre del 2021 con el 2020, se observa un incremento del 0,15% en usuarios y una disminución del -0,47% en usuarios nuevos; finalmente un incremento del 0,99% en las sesiones.

## Adquisición

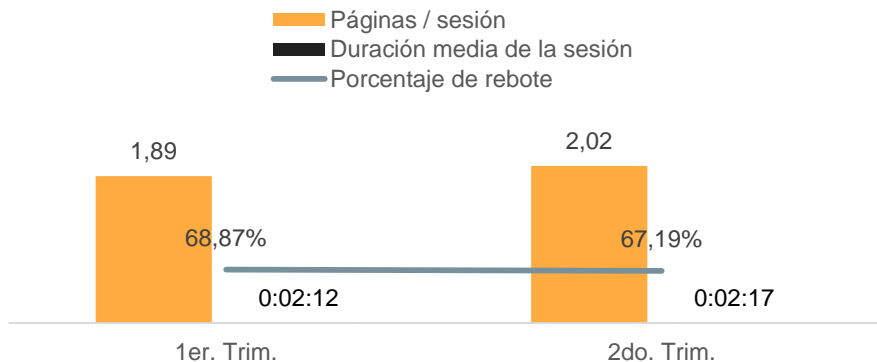


## Comparativo métricas adquisición primer semestre 2020-2021



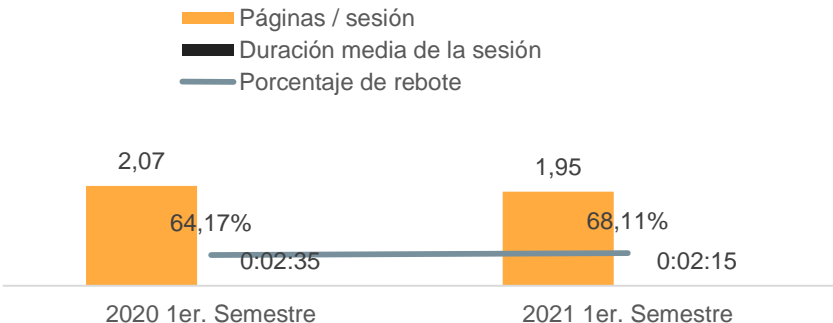
# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

## Comparativo trimestral del comportamiento



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 frente a 2,02 de segundo, lo que indica que se presentó un incremento del 7%. Frente a la duración media de la sesión, en el primer trimestre, se registro un promedio de 00:02:12 frente a 00:02:17 en el segundo, lo que refleja un incremento de 3,37%, 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 una disminución del -2,44% al pasar de 68,87% a 67,19% en el segundo.

## Comparativo semestral del comportamiento 2020-2021



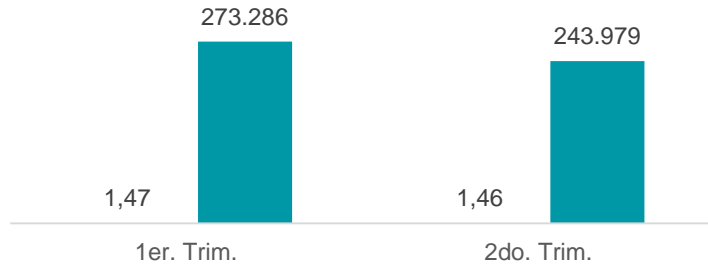
Cuando comparamos las métricas de comportamiento entre el primer semestre del 2021 con el mismo periodo del 2020, los resultados obtenidos denotan una disminución frente a las páginas visitadas por el público virtual de -6,17%, al pasar de 2,07 en el 2020 al 1,95 en el 2021, así mismo decreció en -13,50% la duración media por sección que en el 2020 fue de 00:02:35 y en el 2021 de 00:02:15.

La tasa de rebote mostro un aumento del 6,14%, registrando 64,17 % en el 2020 frente a 68,11 % en el 2021, lo que indica que los visitantes se están marchando prematuramente del portal web de la BNC.

# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

## Comparativo entre trimestres 2021

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



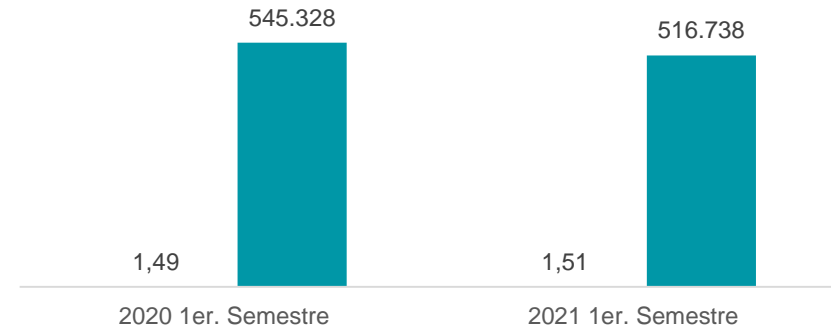
Se puede observar una disminución de -0,80% en el número de secciones realizadas al pasar de 1,47 en el primer trimestre a 1,46 en el segundo. Frente al número de páginas vistas que cuentan el número de páginas que se cargaron, la disminución identificada fue del -10,72%. Al pasar de 273.286 en el primer trimestre a 243.979 en el segundo.

Al realizar el mismo ejercicio de comparación pero entre el primer semestre del 2020 y el 2021, se puede observar un incremento del 0,84% en el número de secciones realizadas al pasar de 1,49 en el primer semestre del 2020 a 1,51 en el 2021.

En lo relacionado a las páginas vistas, se disminuyó en un -5,24% al pasar de 545.328 en el 2020 a 516.738 en el 2021

## Comparativo 2020 -2021

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

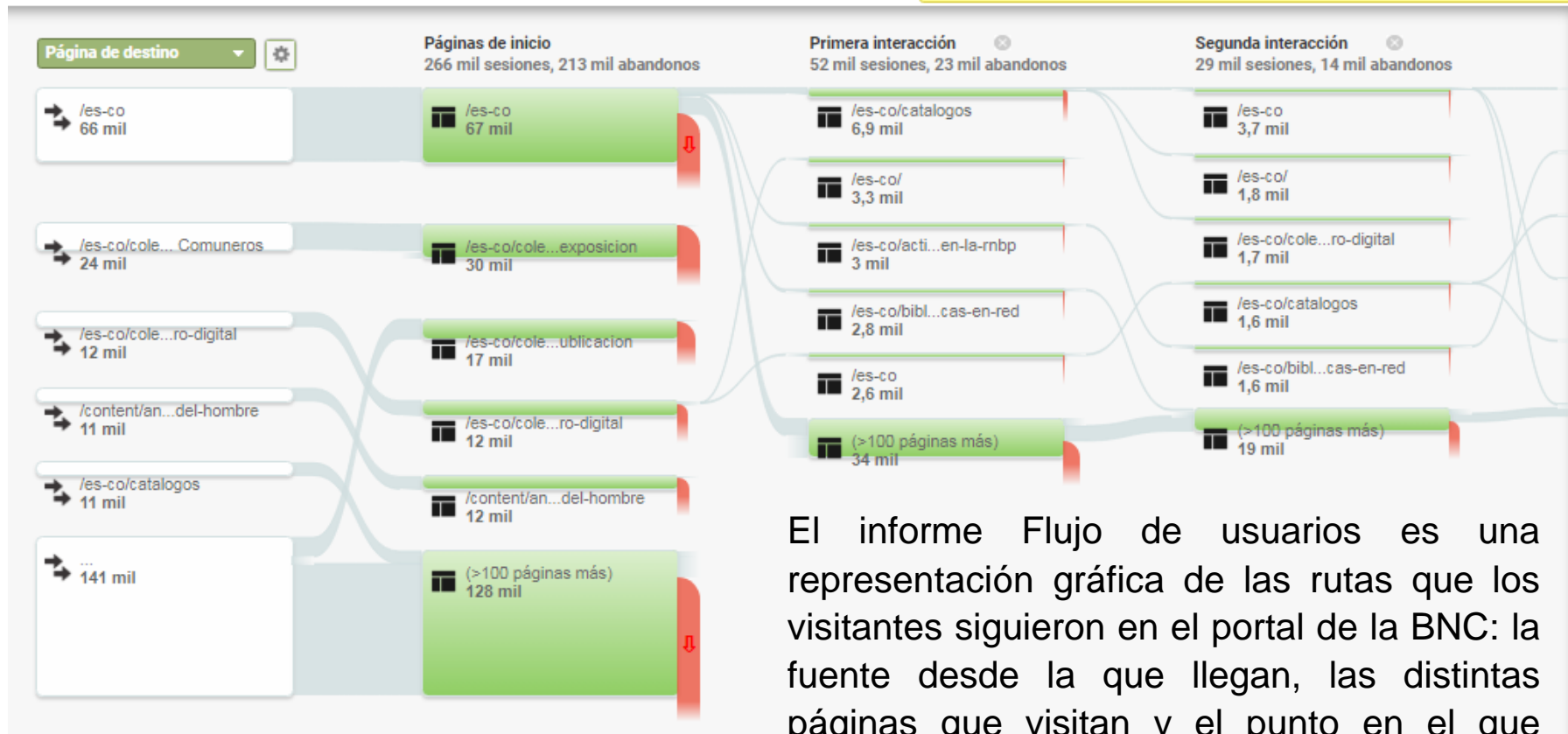


La cultura  
es de todos

Mincultura

# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

Este informe se basa en 100 mil sesiones (37.6% de sesiones). [Más información](#)



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.

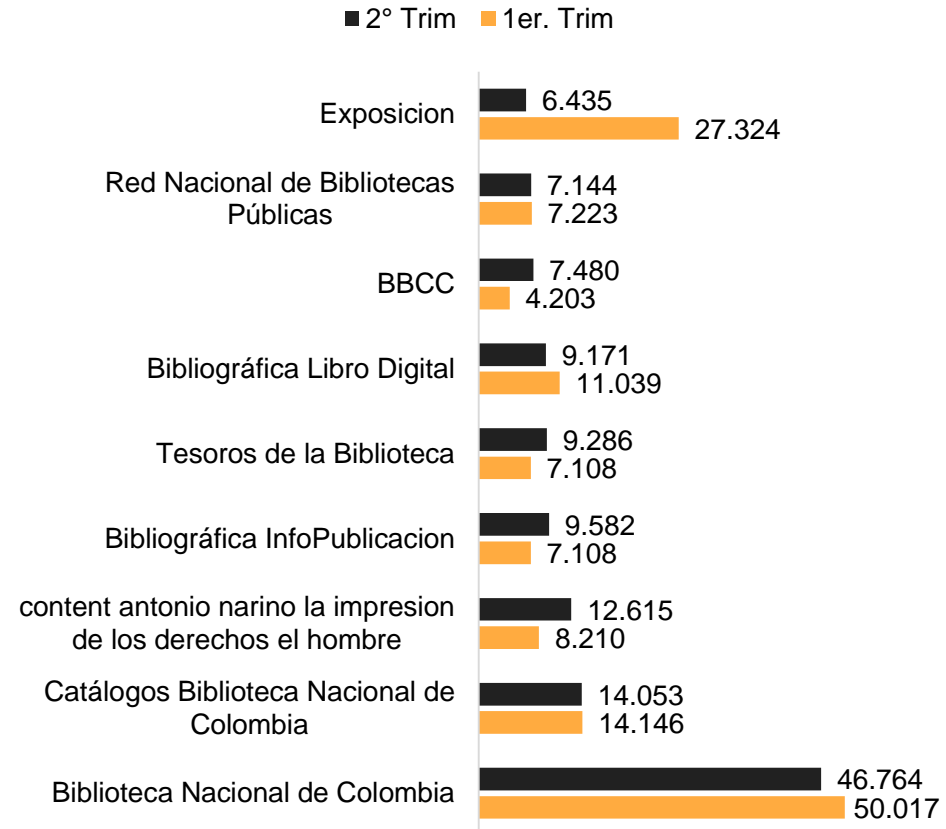


## TEMA DE INTERÉS DEL PÚBLICO VIRTUAL

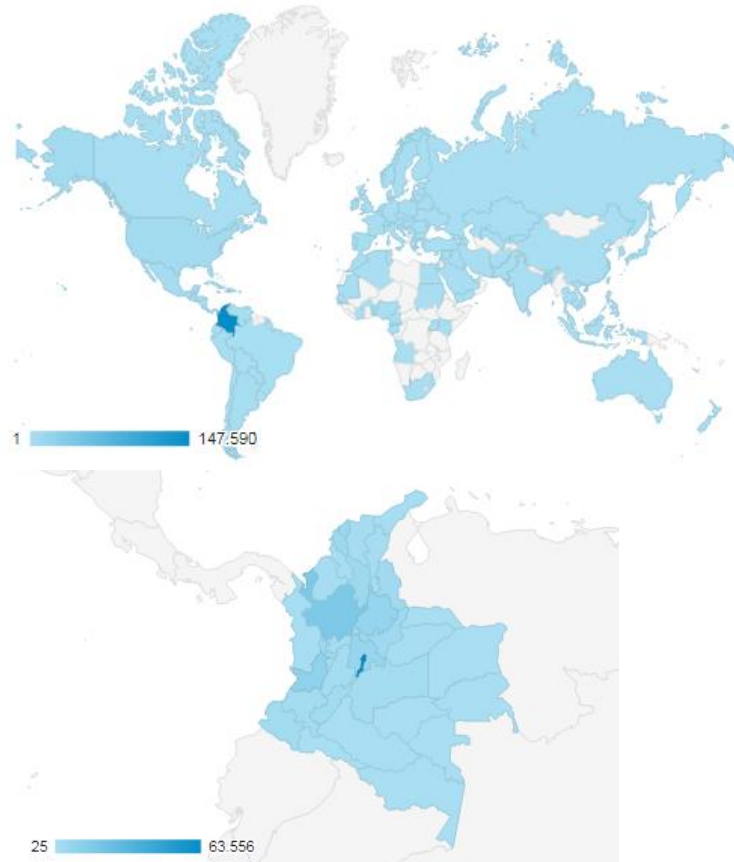
De acuerdo al análisis, las cinco páginas que recibieron mayor cantidad de visitas en el portal durante el primer semestre del 2021 fueron: el home o página principal con 96.663, exposiciones con 33.739, los catálogos de la BNC con 20.824, bibliográfica libro digital con 20.184 y tesoros de la biblioteca con 18.541.



## Número de visitas a páginas



## UBICACIÓN GEOGRÁFICA



Los visitantes del portal web de la BNC se centran Colombia con un 83,14%. No obstante se identificaron en el primer semestre del 2021 la vista de personas de 134 países, entre los principales se destacan los radicados en países como, Estados Unidos con 3,37%, México con 2,11%, Argentina con 1,31%, España con 1,20% y Venezuela 1, 18%.

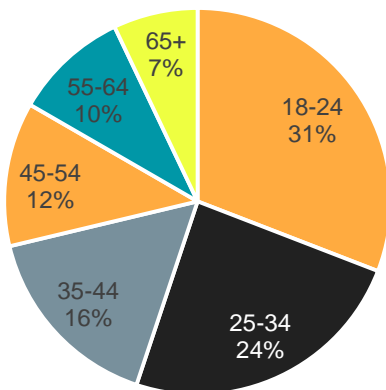
La influencia geográfica distribuida en los departamentos y ciudades la lidera Bogotá D.C con el 35,10%, la ciudad de Medellín en el departamento de Antioquia con 7,15%, Barranquilla en el Atlántico con 2,94%, Cali en el Valle del Cauca con 2,90% y la ciudad de Arjona en Bolívar con 1,98%.



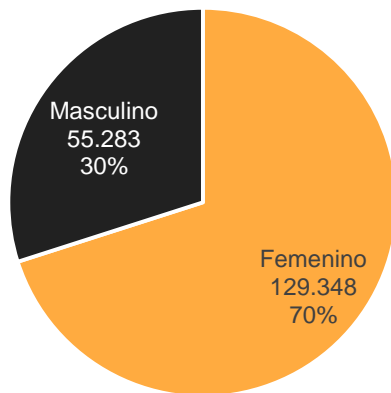
# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS VISITANTES DEL PORTAL WEB

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 24%, en tercer lugar con el 16% se ubican aquellos cuyas edades están entre los 35 a 44 años.

Rangos de Edad



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



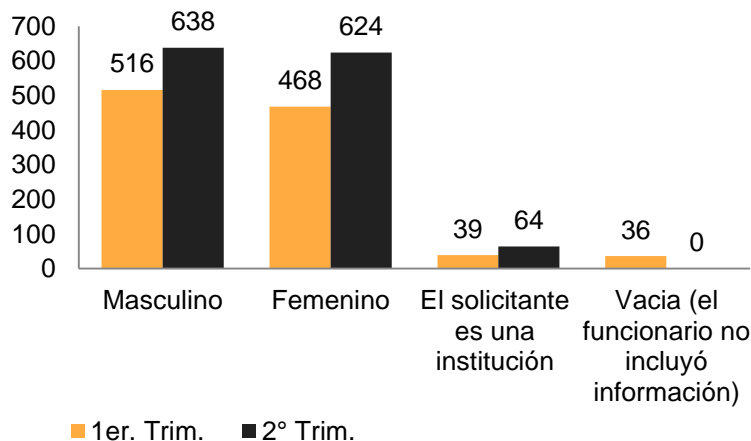
Edad	Usuarios		Usuarios nuevos		Total
	1er. Trim	2° Trim	1er. Trim	2° Trim	
18-24	13.363	11.439	12.317	10.377	47.496
25-34	10.507	9.085	9.627	8.091	37.310
35-44	6.886	6.151	6.290	5.525	24.852
45-54	5.113	4.729	4.562	4.152	18.556
55-64	4.163	3.739	3.657	3.210	14.769
65+	3.005	2.771	2.658	2.442	10.876
<b>Totales</b>	<b>43.037</b>	<b>37.914</b>	<b>39.111</b>	<b>33.797</b>	<b>153.859</b>

Sexo	Usuarios		Usuarios nuevos		Total
	1er. Trim	2° Trim	1er. Trim	2° Trim	
Femenino	36.070	31.299	33.426	28.553	129.348
Masculino	15.399	13.413	14.289	12.182	55.283
<b>Totales</b>	<b>51.469</b>	<b>44.712</b>	<b>47.715</b>	<b>40.735</b>	<b>184.631</b>

# 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. Durante el primer semestre se tramitaron 2.385 solicitudes (1.090 en el primer trimestre y 1.326 en el segundo). El 94% de los usuarios tramitaron su servicio o solicitud a través del correo [serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co](mailto:serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co) el 4% a través del chat, un 2% utilizó el aplicativo PQRSD y el 0.3% se identificó como otro.

Medio de recepción	1er. Trim.	2° Trim.	Total 1er. semestre	
			Total	%
Correo electrónico	967	1.269	2.236	94
Chat	62	40	102	4
Aplicativo PQRSD	22	17	39	2
Otro	8		8	0,3
Total	1.059	1.326	2.385	100



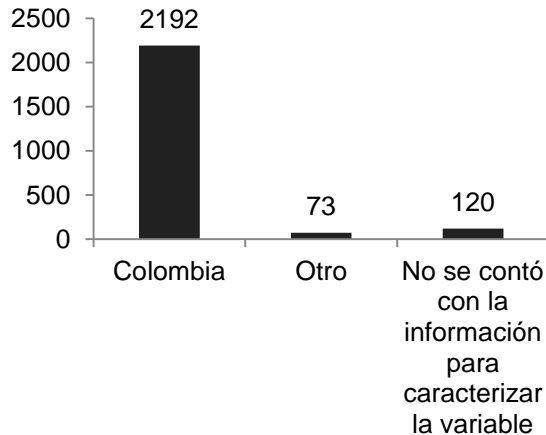
La distribución entre los géneros, fue del 49% correspondió al masculino, el 44% al femenino y un 4% de las solicitudes fueron realizado por instituciones (en su mayoría unidades de información). En el 3% restante no se conto con la información de la variable.



# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

## Ubicación geografía

El 88% de los usuarios se ubica en Colombia. Un 3% en el exterior, se identificaron veinticuatro países de influencia, los tres primeros fueron Estados Unidos EE. UU, México y España . En 5% de los registros no se contó con la información para caracterizar la variable .



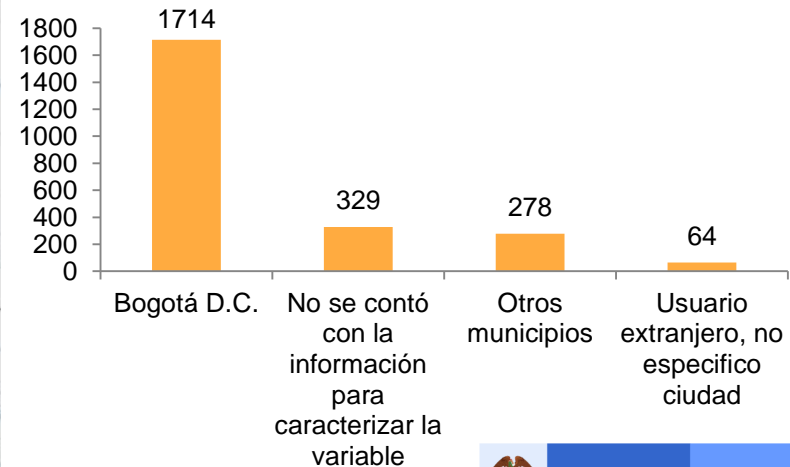
## Departamento

Tenemos influencia en treinta (30) 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 ciento diecinueve (119) municipios, entre los primeros de ubican las ciudades de Medellín, Cali, Cartagena, Manizales y Bucaramanga



# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

Agrupación perfil ocupacional	1er.	2°	Total
No se contó con la información para caracterizar la variable	493	986	1.479
Investigador	217	32	249
Estudiantes	52	49	101
Escritor, artista creativo y ejecutante (incluye entre otros: autor, editor, periodista, músico, artista plástico o visual, actores, etc.)	48	48	96
El solicitante es una institución	34	58	92
Bibliotecario, archivista y curador de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos)	49	36	85
Profesionales de la educación	38	32	70
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas (incluye entre otros a los economistas, sociólogos, antropólogos, filósofos, historiadores y especialistas en ciencias políticas, psicólogos, profesionales del trabajo social y consejeros)	36	14	50
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales	18	22	40
Directores de departamentos de producción y operaciones en servicios de salud, educación y recreación (incluye: Bibliotecario, jefe; - Coordinador, académico; - Director área, Director, desarrollo curricular; - Jefe, admisiones y registro académico; Jefe	15	5	20
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	10	8	18
Otros profesionales universitarios, científicos e intelectuales sin clasificar	10	3	13
Arquitecto, ingeniero y afines (incluye entre otros a los diseñadores)	7	4	11
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	4	7	11
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	4	7	11
Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete, Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor	6		6
Pasante o becario	3	2	5
Fuerzas militares (Oficiales, suboficiales y otros miembros de las fuerzas militares)	3	1	4
Otros técnicos y profesionales del nivel medio en actividades culturales y artísticas	4		4
Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)	2	2	4
Empleados de bibliotecas y archivos (incluye a técnicos, auxiliares, secretarios, etc.)		3	3
Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas	1	2	3
Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)		2	2
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	1	1	2
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	2		2
Gestor cultural o promotor de lectura		1	1
Miembros del poder ejecutivo, de los cuerpos legislativos y personal directivo de la administración pública y de empresas	1		1
Producción gráfica y bibliográfica		1	1
Vendedor informal	1		1
Total	1.059	1.326	2.385

De los 2.385 registros de solicitudes de servicios virtuales, en el 62% no se contó con la información, el 38% restante se agrupó por la profesión, ocupación o la actividad económica del solicitante, entre las primeras categorías se encuentran:

10% investigadores  
Con el 4% cada una, le siguen:

- Estudiantes
- Escritores, artistas creativos y ejecutantes
- Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte.
- El solicitante es una institución

# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

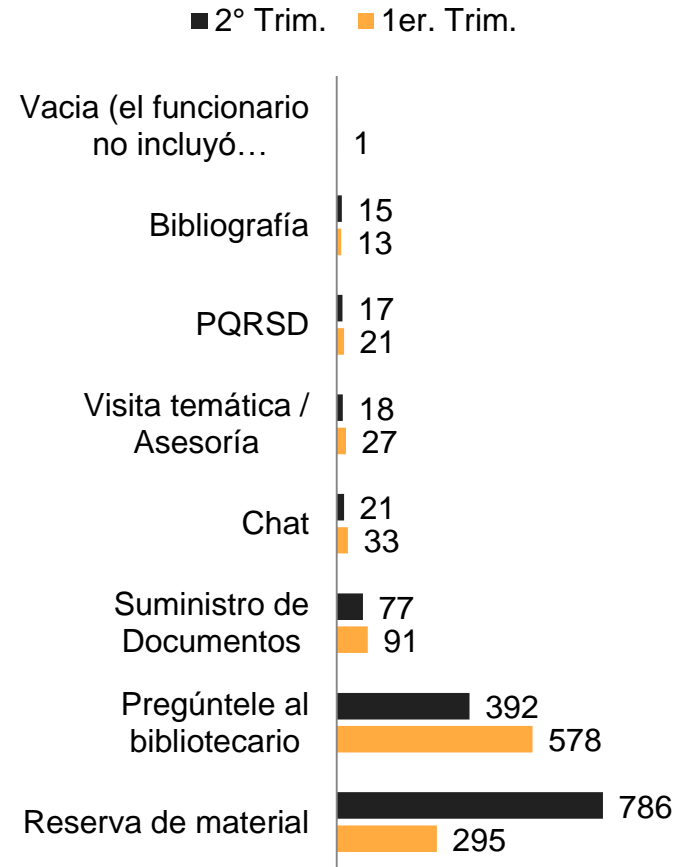
El mayor número de consultas recibidas en este primer trimestre, giró en torno a los mensajes a usuarios por confirmación, cancelación, reprogramación de la cita de consulta o horario y las operaciones de la Biblioteca Nacional, esto quiere decir, filtros para acceder a los servicios o trámites de la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

Tema de consulta normalizado	1er.	2°	General	Tema de consulta normalizado	1er.	2°	General
Mensaje a usuarios por confirmación, cancelación, reprogramación de la cita de consulta o horario	483	631	1.114	Asesoría a investigadores	14	8	22
Protocolo de bioseguridad Covid-19 / Consulta de colecciones	38	222	260	Acceso al bibliotecario (Fur - SIISE; Llave del saber; Modelo de Madurez MM; SIABUC y Recursos Office 365)	7	14	21
Solicitudes sobre diversos temas operacionales de la BNC	82	57	139	Libros notables por la propiedad o el origen	14	2	16
Depósito legal de obras	62	57	119	Actividades culturales	8	8	16
Consulta de colecciones	52	46	98	Solicitud de convenio interbibliotecario	13	2	15
Revistas, diarios y publicaciones periódicas	63	33	96	Historia, geografía, y disciplinas auxiliares	5	9	14
Gestión de personal	28	33	61	Certificaciones (congresos, cursos, simposios)	8	1	9
Asignación del ISSN	18	23	41	Oferta de venta o información comercial	4	5	9
PQRSD	23	17	40	Préstamo o alquiler de espacios	5	4	9
Reserva de material / Consulta de colecciones	4	33	37	Reporte de fallas en la navegación del portal, inconsistencias de url verificación de títulos o errores	1	7	8
Formación de usuarios	17	13	30	Programa de Canje y Divulgación	4	2	6
Autorización de uso	13	16	29	800 Literatura	4	1	5
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	10	18	28	Directorio de Editores y proveedores	5		5
Bibliografías de obras sobre temas específicos	13	14	27	No se contó con la información para caracterizar la variable	3	2	5
PPP MC	6	20	26	Determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones	3		3
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	12	13	25	Agradecimiento		2	2
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	20	5	25	Catalogación en la publicación	2		2
Bellas artes	15	8	23				

## 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, abordar este tipo de variables. Al realizar el análisis detallado del uso de los servicios, se observó que el servicio más solicitado fue reserva de material con 1.081 solicitudes (295 en el primer trimestre y 786 en el segundo) equivalente al 45%, le sigue el servicio de pregúntele al bibliotecario con 970 (578 en el primer trimestre y 392 en el segundo) que corresponde al con 41%, el servicio de suministro de documentos 168 solicitudes (91 en el primero y 77 en el segundo) equivalente al 7%, el servicio de solicitudes de vista temática /asesoría que obtuvo un total de 45 solicitudes (27 en el primero y 18 en el segundo) y finalmente la elaboración de bibliografías con 28 solicitudes equivalente a uno por ciento.

En este ítem se incluyó el 2% del chat (33 en el primer trimestre y 21 en el segundo) y el 2% de los PQRSD (21 en el primer trimestre y 17 en el segundo).

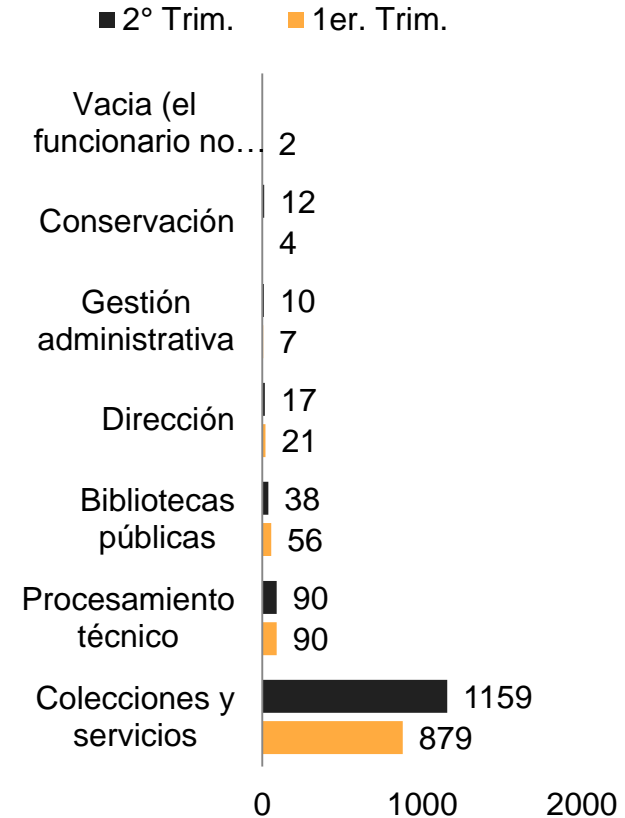




## Frecuencia de uso

Identificar la asiduidad de los usuarios virtuales atendidos por el Biblioteca 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 85% de los servicios fueron tramitados directamente por el Grupo de colecciones y servicios, el 8% se remitieron al grupo de procesamiento técnico, un 4% 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% cada uno, se ubicaron solicitudes re direccionadas a los grupos de Conservación y Gestión Administrativa.



## PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS DE LOS USUARIOS VIRTUALES DE LA BNC

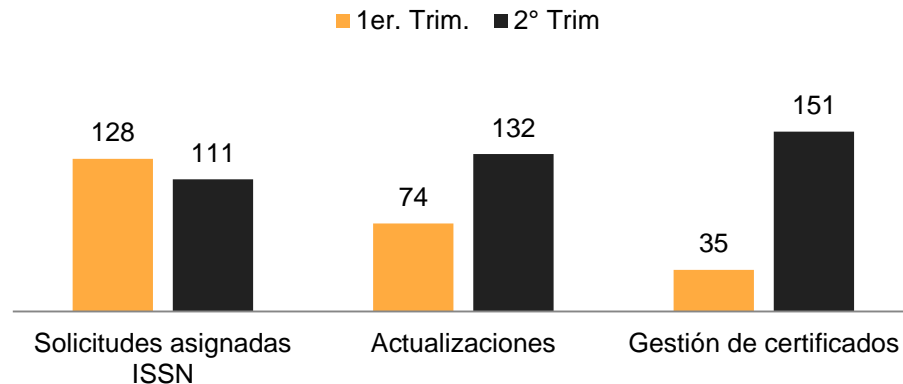
Se identificó la participación directa en la respuesta y trámite de las solicitudes de más de 64 funcionarios de la Biblioteca Nacional, los primeros puestos lo lideran las personas encargadas de la recepción y seguimiento de las solicitudes de los servicios virtuales.

Re direccionado a:	Total	Re direccionado a:	Total	Re direccionado a:	Total
Paola Londoño	925	Johanna Gallego	7	Juan Sebastián Ortiz	2
Ana Paula Arcila	812	Nidia Fuentes	7	Natalia Muñoz	2
Lady González	123	Carolina Correa	6	Sandra Luque	2
BncDepositoLegal	55	Julián Vargas	6	Sandra Suescún	2
RBNP	46	Nayibe Ruíz	6	Soporte SIABUC	2
Jaime Basabe	45	Víctor Hugo Bernal	6	Adriana Zambrano	1
ISSN	39	Ingrid Mora	5	Alicia Santana	1
Natalia Jabonero	37	Myriam Marín	5	Carácter científico y Cultural	1
BNC Depósito Digital	24	BNC Canje	4	Clotilde Caicedo	1
Clemencia Reyes	24	Editor proveedores	4	Comunicaciones	1
Beatriz Arenas	20	Margareth Tibavisco	4	Elder Tovar	1
Alexander Torres	17	Martha Alonso	4	Friedrich Marcks	1
Adriana Valderrama	14	Anthony Picón	3	Hernán Vargas	1
Diana Restrepo	14	Diana Gamba	3	Jaime Ramírez	1
John Alexander Centeno	14	Ginna Márquez	3	Luis Alberto Gil	1
Andrés Arias	13	Luz Adriana Martínez	3	María Claudia Sarmiento	1
Aula Virtual	12	Rocío Cárdenas	3	María Helena Vargas	1
Seguimiento al deposito legal	10	William Escobar	3	Nohora González	1
Dora Nieto	9	Catalina Ávila	2	Pregúntele al bibliotecario	1
Sandra Angulo	9	Donación Material Bibliográfico	2	Servicios BNC	1
Jenny Carillo	8	Dotaciones RBNP	2	Soporte GTP	1

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

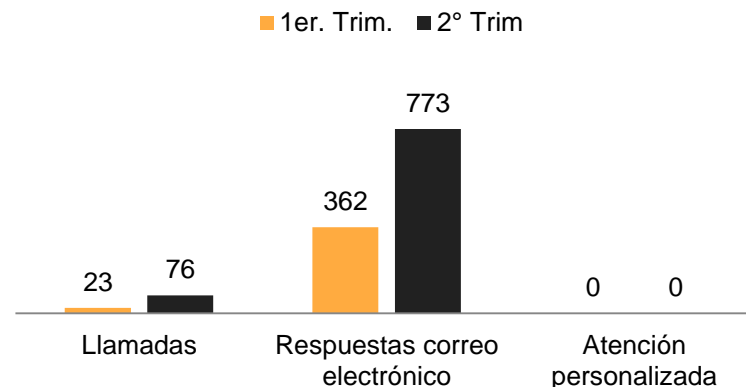
## Servicios a los que accede

Dentro del trámite de asignación de ISSN se incluyen otros servicios como la actualización y la generación de certificaciones. Durante el primer semestre del 2021 se tramitaron seiscientos treinta y un (631) servicios relacionados con el trámite de asignación del ISSN (237 en el primer trimestre y 394 en el segundo). El 38% corresponden a solicitudes de asignación de ISSN, 33% fueron actualizaciones de ISSN y 29% gestión de certificaciones.



## Canal de acceso

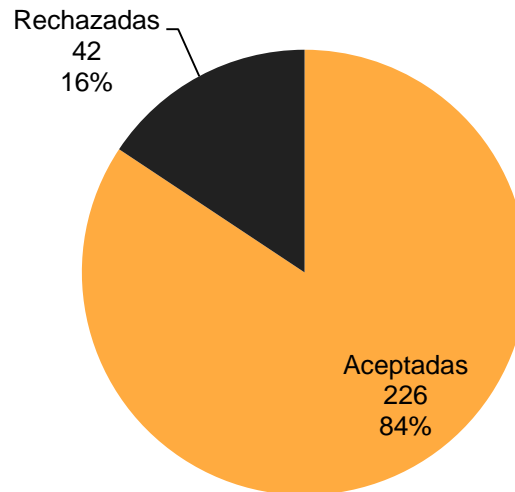
Los editores o escritores se pusieron en contacto por diferentes canales de atención siendo el correo electrónico el más utilizado con un 94% del total (362 en el primer trimestre y 773 en el segundo), le siguen las llamadas telefónicas con un 8% (23 en el primer trimestre y 76 en el segundo) durante 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 semestre del 2021 se recibieron un total doscientos sesenta y ocho (268) solicitudes, de estas se realizó la asignación de doscientos veintiséis (226) códigos ISSN equivalente al 84% del total de las solicitudes realizadas, se rechazaron cuarenta y dos (42) solicitudes equivalentes al 16% del total.



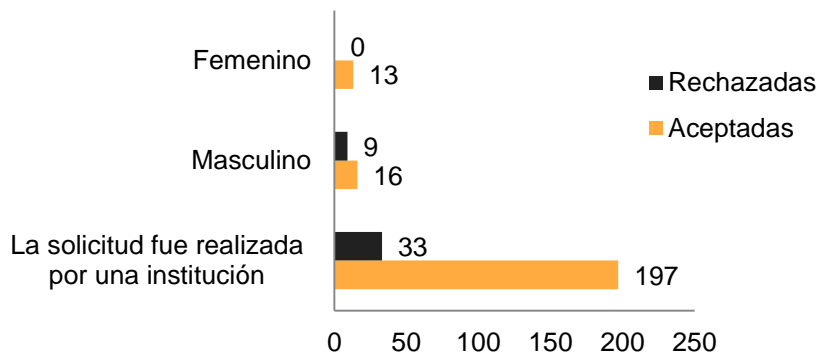
Solicitud asignación ISSN	Aceptadas	Rechazadas	Total
Primer trimestre del 2021	126	28	154
Segundo trimestre del 2021	100	14	114
Total	226	42	268

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

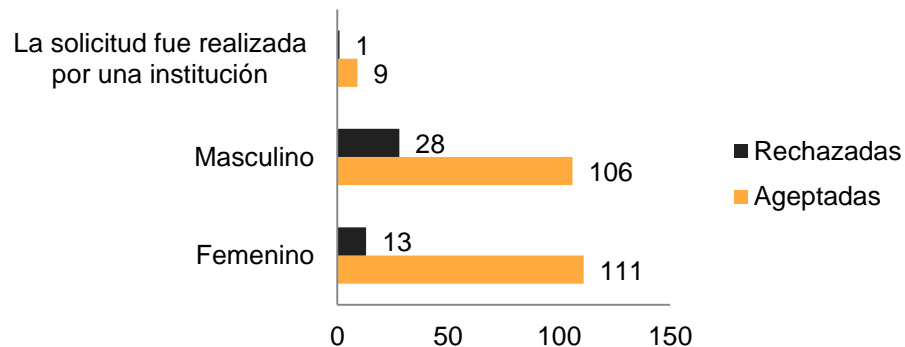
## Variables de género de los editores o autor-editor

Frente al género del proveedor / editor, el 86% de las solicitudes fueron realizadas por instituciones (197 aceptadas y 33 rechazadas), el 9% por genero masculino (16 aceptadas y 9 rechazadas) y el 5% fueron realizadas por mujeres (13 aceptadas). Con respecto al género de quien solicita el tramite de asignación, el 50% de las solicitudes fueron realizadas por hombres (106 aceptadas y 28 rechazadas) 46% por mujeres (111 aceptadas y 13 rechazadas) y 4% por instituciones (9 aceptadas y 1 rechazada)

### Género proveedor/editor



### Género solicitante del trámite

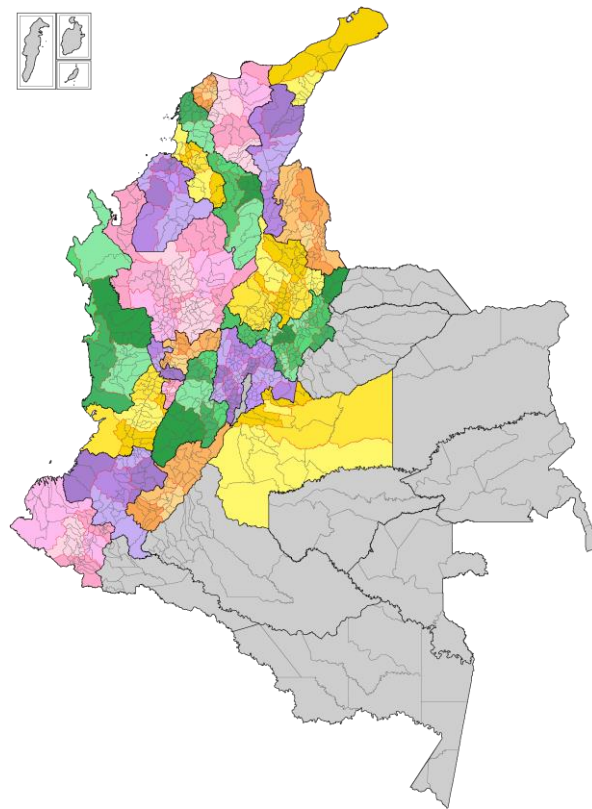


## PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PROFESIONALES DEL LIBRO QUE HAN TRAMITADO LA ASIGNACIÓN DEL ISSN

### **Variables ubicación geográfica de los editores o escritores**

Se tuvo influencia en veintidós (22) 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 Antioquia con 8%, Valle del Cauca con 7% y los departamentos de Boyacá y Cauca cada uno con 4%.

De igual manera se identificaron cincuenta municipios (50) municipios de residencia, entre los más recurrentes se ubican





## CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE 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 semestre del 2021. Los datos analizados tiene como base las 268 solicitudes (226 aceptadas y 42 rechazadas)



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 152 (127 aceptadas y 25 rechazadas); el año 2020 con 55 (48 aceptadas y 7 rechazadas) y el año 2019 con 15 (13 aceptadas y dos rechazadas).

El segundo aspecto analizado es el referente al tipo de soporte de la publicación, siendo los recursos electrónicos en línea con el 67% y el soporte papel con 31% los más recurrentes

Soporte de la publicación			Total	%
Recursos electrónicos en línea	158	22	180	67,2
Papel	63	19	82	30,6
USB	2	0	2	0,7
CD-ROM	2	0	2	0,7
DVD	1	0	1	0,4
PDF	0	1	1	0,4
Total	226	42	268	100

## CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN

Una de las variables que ofrece el reporte de asignación del ISSN es el idioma de la publicación, durante el primer semestre del 2021 el idioma predominante de las solicitudes es el español con 94% y la publicación en dos idiomas con el 4%

Idioma de la publicación			Total
Español	212	40	252
Bilingüe	9	1	11
Inglés	4		2
Portugués	1	1	2
Total	226	42	268

Periodicidad			Total	%
Anual	76	15	91	34
Bienal	14	2	16	6
Cada cuatro meses	6		6	2
Cada dos meses	10		10	4
Cada tres meses	18	3	21	8
Continuamente Actualizado	4		4	1
Desconocido	6	3	9	3
Diaria	4	1	5	2
Mensual	18	3	21	8
Otro	5	4	9	3
Quincenal	3		3	1
Semanal	4	1	5	2
Semestral	58	10	68	25
Total	226	42	268	100

Otra variable analizada es la periodicidad de la publicación que solicito el ISSN, durante este primer semestre predominaron las publicaciones que se publican de manera anual y le siguen las semestrales.



## CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE 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 semestre del 2021 predominaron las publicaciones entorno a las ciencias sociales con un 40%.

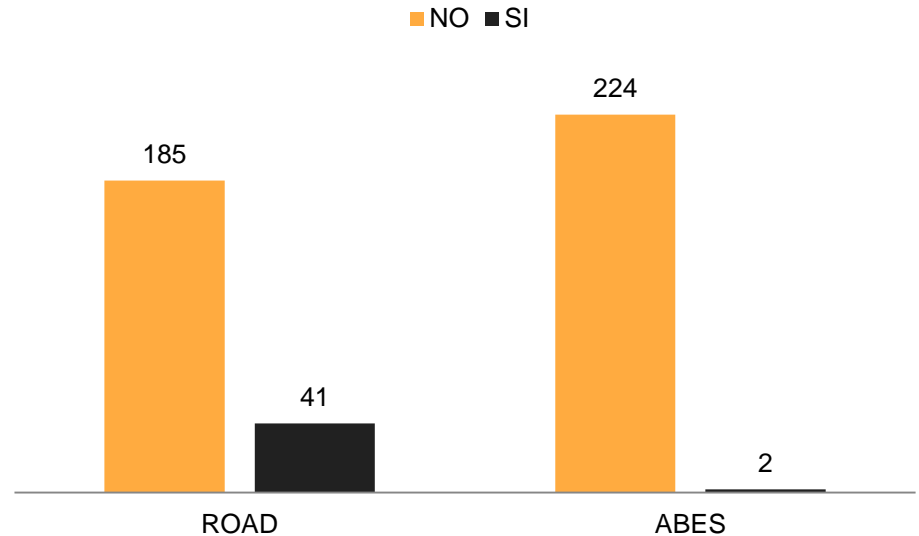
Materia			Total	%
Arte, Arquitectura y Recreación	13	4	17	6
Ciencias Naturales y Matemáticas	15	5	20	7
Ciencias Sociales	94	12	106	40
Filosofía y Psicología	7	2	9	3
Generalidades: Ciencia de los computadores, Información, Periodismo	43	7	50	19
Geografía e Historia	3		3	1
Lenguas	5	1	6	2
Literatura y Retórica	12	3	15	6
Religión y Teología		1	1	0
Tecnología Ciencias Aplicadas: Medicina , Ingeniería , Agricultura	34	7	41	15
Total	226	42	268	100

Otra variable analizada es la determinación del carácter científico y cultural de las publicaciones que realizaron solicitudes del ISSN. El 70% de las publicaciones fueron reportadas como científicas y culturales (157 aceptadas y 31 rechazadas) y el 30% restante manifestaron no tener este carácter (69 aceptadas y 11 rechazadas)

## CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE 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. Es de anotar que ninguna de las solicitudes rechazadas formaban parte del directorio,

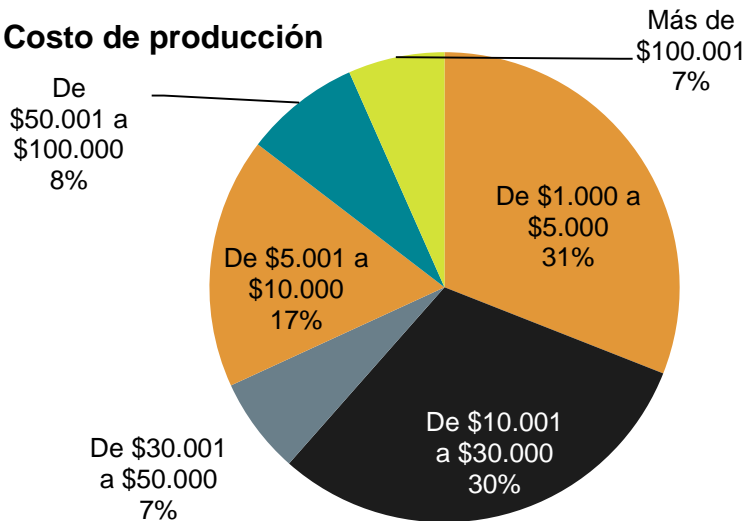
Frente así, la publicación que solicitó la asignación del ISSN durante el primer semestre formaba parte o reporta registro en ABES, se identificó, que dos de las publicaciones aceptadas pertenecen.



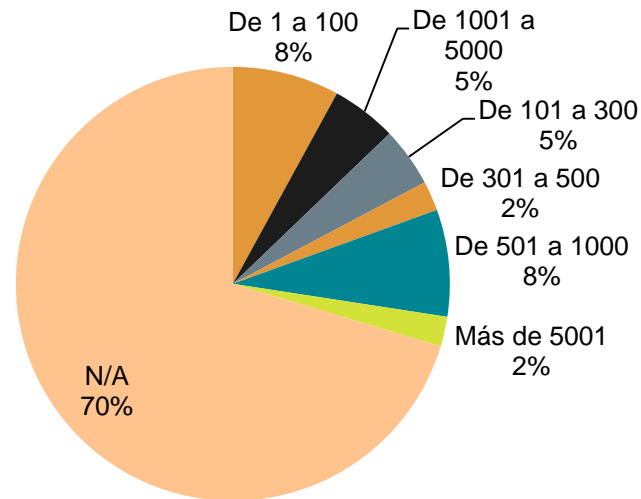
# CARACTERIZACIÓN DE LAS PUBLICACIONES SERIADAS O CONTINUAS SOBRE LAS QUE SE REALIZÓ LA SOLICITUD DE ASIGNACIÓN DEL ISSN

En cuanto al número de ejemplares, en 70% de los ISSN aceptado no aplica, pues la publicación está en un soporte distinto al papel. El 8% de la producción recae en publicaciones seriadas cuyo tiraje se ubicó entre uno cien ejemplares.

## Costo de producción



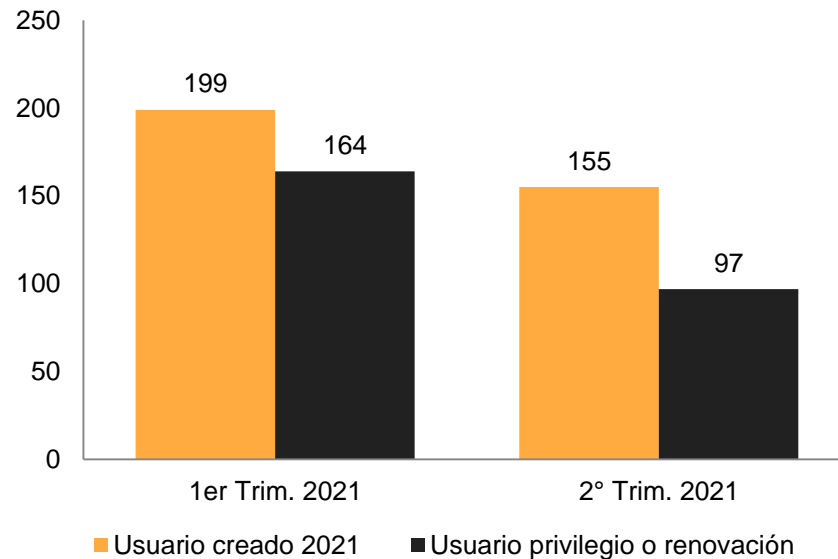
## Copias producción



El 31% de los costos de producción de las publicaciones seriadas esta entre los 1.000 a 5.000 mil por ejemplar y seguidamente, se ubican las publicaciones que oscilan entre los diez mil y treinta pesos con un 30%.

En el primer semestre del 2021 se continua con la prestación del servicio presencial sujeto a restricciones de acceso por protocolos de bioseguridad, en este periodo se afiliaron seiscientos dieciséis ciudadano (363 personas en el primer trimestre y 252 en el segundo).

De los cuales el 57% fueron usuarios nuevos y el 43% restantes fueron renovaciones.



## PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC



El 94% se ubica Colombia, un 3% por ciento reporta vivir en el exterior, se identificaron trece países de influencia, siendo Venezuela el de mayor número de afiliados en el primer semestre. En el tres por ciento restante no se conto con la información.



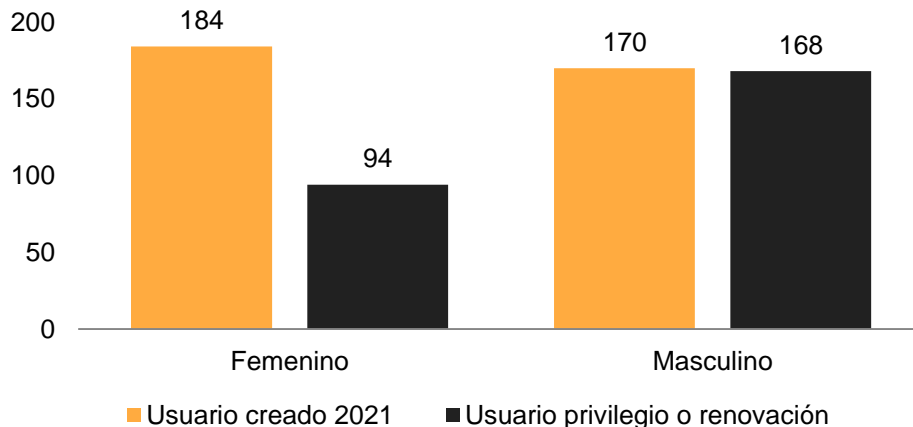
Frente a la distribución en el territorio nacional, se identificó que se realizaron afiliaciones a ciudadanos que viven en quince, de los treinta dos departamentos del país. El porcentaje más alto de los ciudadanos, vive en la ciudad de Bogotá D.C. con un 85%. Los departamentos con mayor participación fueron Cundinamarca un 5%, Antioquia que obtuvo un 2% y Santander con el uno por ciento.

Se observo la influencia en 19 localidades de Bogotá, siendo Santa Fé y Suba donde mayor número 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**



Los rangos edad con mayor presencia en la BNC son los adultos cuyas edades asilan entre los 25 a 54 años con el 59 % , seguidos por los jóvenes entre los 15 a 24 años con 25% y finalmente se ubican los adultos mayores entre 55 a 84 años con 11%

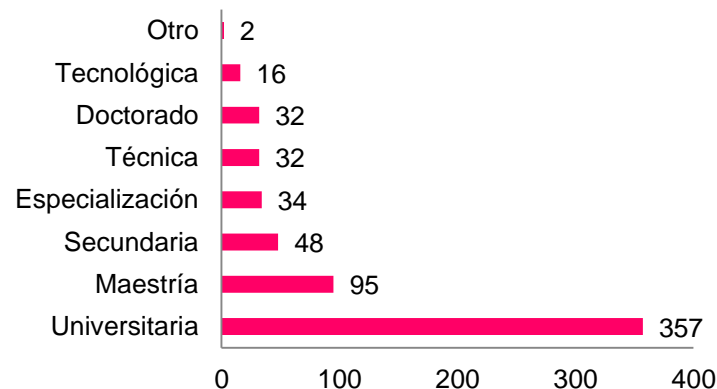
**Edad**

Rango de edad	Afiliación		Total general	%
	Creado	Renovado		
Menor de 18 años	2	1	3	0
18 a 19 años	16		16	3
20 a 24 años	104	32	136	22
25 a 29 años	55	53	108	18
30 a 34 años	50	40	90	15
35 a 39 años	31	26	57	9
40 a 44 años	22	20	42	7
45 a 49 años	16	14	30	5
50 a 54 años	18	16	34	6
55 a 59 años	13	20	33	5
60 a 64 años	11	13	24	4
65 a 69 años	7	12	19	3
70 a 74 años	3	6	9	1
75 a 79 años	3	4	7	1
Falta por definir	3	2	5	1
Mayor de 80 años		3	3	0
<b>Total</b>	<b>354</b>	<b>262</b>	<b>616</b>	<b>100</b>

## PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 38% de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación “estudiante” (149 nuevos y 87 renovado), seguido por un 25% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente (86 nuevas y 69 renovaciones), un 15% manifestó ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, el 10% corresponde a docentes, que agrupa a los profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria.

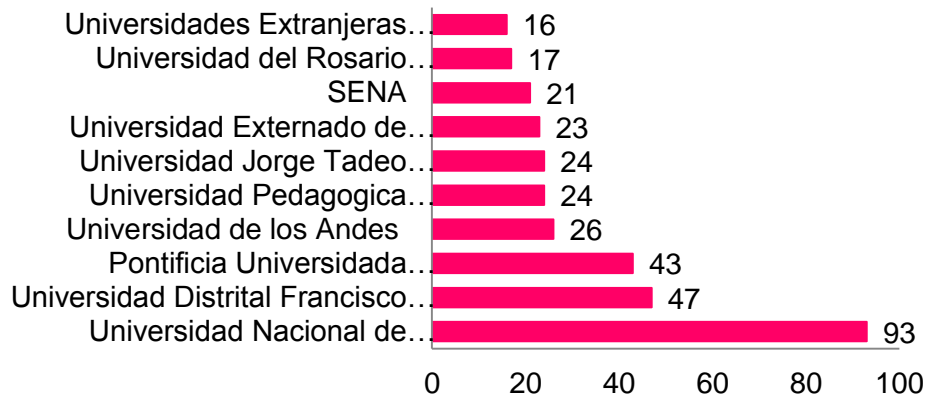
De los 616 ciudadanos que realizaron su afiliación en el primer semestre del 2021, el 66%, informó tener una carrera universitaria, técnica o tecnológica o están cursando una. En segundo lugar, con un 26% se agrupo a los ciudadanos que cursan o tienen un estudio de posgrado (especialización, maestría o doctorado). En tercer lugar, con 8% se ubicó el nivel de secundaria.



## PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

El 39% de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias, sociales y humanas, entre las carreras más comunes se encuentran historia, derecho y comunicación social. Seguidamente se ubica las carreras pertenecientes al núcleo de bellas artes con un 12% sobre salen los literatos y músicos.

Se identificaron mas de 76 instituciones educativas con presencia en la BNC, los tres primeros lugares lo ocuparon 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



Trece ciudadanos manifestaron ser investigadores al momento de afiliarse, tres nuevos usuarios y diez renovaciones, en el mismo periodo se listados más de treinta y cinco (35) centros, grupos o semilleros de investigación



Centro, grupo o semillero de investigación	Creado	Renovado	Total
Observatorio de tierras	2	2	4
Patronato Colombiano de Artes y Ciencias		2	2
Academia Colombiana de Historia		1	1
Centro de Investigación de Historia (EHESS)	1		1
Centro Nacional de Memoria Histórica		1	1
CLIO empresarial		1	1
Club de la Tadeo y finanzas	1		1
Compares	1		1
Comunidad Hare krishna	1		1
Grinea (Universidad de Navarra- España)		1	1
Grupo de Astrobiología Universidad Nacional	1		1
Grupo de Constitucionalismo Comparado	1		1
Grupo de Investigación de Historia Social		1	1
Grupo de Protección Social		1	1
Grupo Historia de la Practica Pedagógica en Colombia		1	1
Grupo Phorse	1		1
Hacemos Memoria	1		1
Historia Colonial - ICAN		1	1
Instituto de Estudios Políticos y Relaciones Internacionales	1		1
Línea de Historia Política de la Universidad Nacional		1	1
Observatorio del Espacio Público	1		1
Orlando Faels Borda (Educación Univ. Cundinamarca)		1	1
Secretaria Distrital de Ambiente		1	1
Semillero de Investigación Genero y Filosofía	1		1
Semillero Neurociencias, Uniminuto		1	1
Semillero Politécnico Gran Colombiano		1	1
Seminario del caribe	2		2
Teoría Política Contemporánea de la Universidad Nacional	1		1
Universidad de Cundinamarca		1	1
Total	17	18	35



## 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.



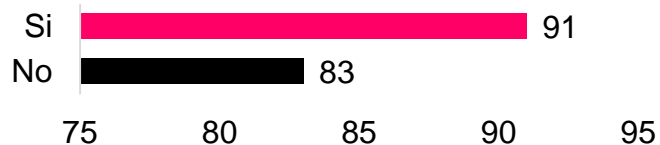
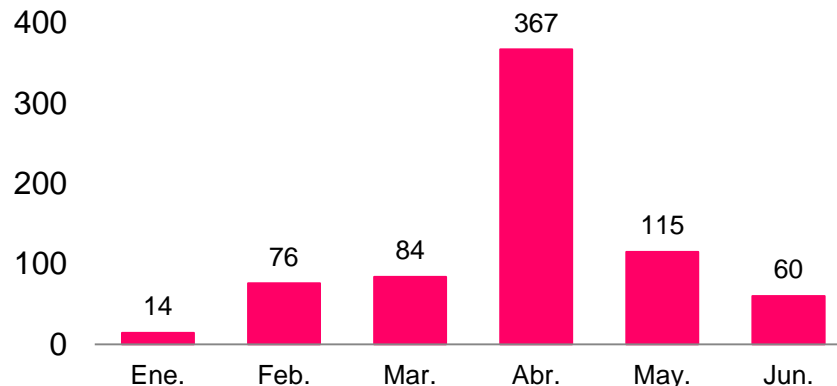
## PERFIL DE LOS USUARIOS PRESENCIALES DE LA BNC

En este informe incluimos por primera vez el análisis de variables extraídas del Sistema integrado SIISE y que proporciona información del flujo de visitantes y usuarios de la recepción, punto de información, hemeroteca Manuel del Socorro y sala Samper de la Biblioteca Nacional . Durante este trimestre se registraron 7.083 usuarios y visitantes, y el motivación principal fue la Consulta y préstamo de publicaciones en la sala.

Flujo de usuarios en le BNC	1er.Trim.	2°Trim.	Total
Atención personalizada - Información de Programas BNC	61	49	110
Consulta Telefónica	61	50	111
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	1873	1200	3073
Duplicado de carnet	17	12	29
Inducción a Usuarios	12	1	13
Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC.	2		2
Permiso de ingreso temporal	13	25	38
Préstamo de equipos para acceso a la información	527	292	819
Proceso de Afiliación y Carnetización	55	43	98
Red Inalámbrica WiFi	3	5	8
Renovación de Afiliación	52	41	93
Sala Conectando Sentidos		1	1
Usuarios Biblioteca Nacional	1.467	928	2395
Usuarios que ingresan a sala	119	75	194
Visitante Oficinas	27	71	98
WIFI	1		1
<b>Total general</b>	<b>4.290</b>	<b>2.793</b>	<b>7.083</b>

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

Durante el primer semestre del 2021 setecientos dieciséis (716) ciudadanos diligenciaron voluntaria la encuestas F-GAC-014 que permite calificar los servicios o tramites de la Biblioteca Nacional de Colombia-BNC. 174 en el primer trimestre y 542 en el segundo.



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



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

Biblioteca Nacional de Colombia	1 er. Trim	2° Trim.	1er. sem	%
Grupo de Procesamiento Técnico	83	229	312	44
Grupo de Bibliotecas Públicas	35	158	193	27
Actividad Cultural	12	111	123	17
Grupo de Colecciones y Servicios	31	18	49	7
Comunicaciones	7	15	22	3
Grupo de Conservación	4	9	13	2
Dirección	2	2	4	1
Total	174	542	716	100

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 públicas y el grupo de colecciones y servicios.



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

Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	1 er. Trim	2° Trim.	1er. Sem.	%
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	64	229	293	41
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	14	105	119	17
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	7	104	111	16
Formación de usuarios	22	41	63	9
Consulta de colecciones	18	12	30	4
Catalogación en la publicación	13	9	22	3
Asignación del ISSN	13	8	21	3
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	3	16	19	3
Servicios de referencia	11	5	16	2
Promoción de colecciones	1	5	6	1
Depósito digital de obras	4	1	5	1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	3	2	5	1
Depósito legal de obras	1	3	4	1
Préstamo o alquiler de espacios	0	2	2	0
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>542</b>	<b>716</b>	<b>100</b>

Frente a los servicios o trámites calificados en la BNC, la asistencia técnica a bibliotecas públicas ocupó el primer lugar con el 41% del total de las encuestas, le sigue, con un 17% la formación a bibliotecarios de la RBNP y con el 16% las actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)



## 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 99% al agrupar los rangos de excelente a bueno, indicando que los ciudadanos consideraron que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, y se sintió satisfecho con el servicio. Solo uno por ciento calificó en el rango de regular a malo los tres aspectos.



La cultura es de todos

Mincultura

La información fue clara	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total
Excelente	14	63	64	278	99	54	572
Bueno		12	18	85	16	6	137
Regular		1					1
Malo		1	1	4			6
Total		77	83	367	115	60	716

La respuesta fue oportuna y a tiempo	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total
Excelente	14	67	67	273	98	55	574
Bueno		8	15	90	17	5	135
Regular				2	3		5
Malo		1		1			2
Total		76	84	367	115	60	716

Su grado de satisfacción general	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total
Excelente	14	63	61	263	95	54	550
Bueno		12	21	99	20	6	158
Regular		1	1	5			7
Malo			1				1
Total		76	84	367	115	60	716

## 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.

En promedio 95% 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 2% 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.

## Usabilidad (pudo utilizar el canal de comunicación de forma sencilla)

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	12	60	54	221	90	56	493	69
Bueno	2	14	22	117	18	4	177	25
Regular			5	14	3		22	3
Malo							0	0
No aplica		2	3	15	4		24	3
Total	14	76	84	367	115	60	716	100

## Utilidad (fue útil y práctico frente a sus necesidades)

Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	12	60	60	233	86	56	507	71
Bueno		13	20	116	26	4	179	25
Regular	2		2	4			8	1
Malo							0	0
No aplica		3	2	14	3		22	3
Total							716	100





## **CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN**

En promedio el 53% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. De las personas que calificaron las características del punto de atención en promedio el 46% 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 opto por la opción de malo

<b>Señalización</b>								
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	5	30	29	111	39	26	240	34
Bueno	2	7	14	63	13	5	104	15
Regular			1	2	1		4	1
Malo							0	0
No aplica	7	39	40	191	62	29	368	51
Total	14	76	84	367	115	60	716	100
<b>Comodidad de las instalaciones</b>								
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	5	28	32	98	38	24	225	31
Bueno	2	6	10	62	12	4	96	13
Regular		1	2	3	1		7	1
Malo							0	0
No aplica	7	41	40	204	64	32	388	54
Total	14	76	84	367	115	60	716	100

**ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO**

En promedio el 93% 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 6% 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.

<b>Amabilidad</b>									
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%	
Excelente	12	67	68	287	96	51	581	81	
Bueno	1	8	8	57	6	2	82	11	
Regular				3			3	0	
Malo							0	0	
No aplica	1	1	8	20	13	7	50	7	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>76</b>	<b>84</b>	<b>367</b>	<b>115</b>	<b>60</b>	<b>716</b>	<b>100</b>	

<b>Actitud de servicio</b>									
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%	
Excelente	12	68	65	284	94	50	573	80	
Bueno	1	7	12	66	10	3	99	14	
Regular				2			2	0	
Malo							0	0	
No aplica	1	1	7	15	11	7	42	6	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>76</b>	<b>84</b>	<b>367</b>	<b>115</b>	<b>60</b>	<b>716</b>	<b>100</b>	

<b>Lenguaje claro y sencillo</b>									
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%	
Excelente	12	65	66	281	93	51	568	79	
Bueno	1	10	9	69	11	3	103	14	
Regular			2	3			5	1	
Malo							0	0	
No aplica	1	1	7	14	11	6	40	6	
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>76</b>	<b>84</b>	<b>367</b>	<b>115</b>	<b>60</b>	<b>716</b>	<b>100</b>	

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

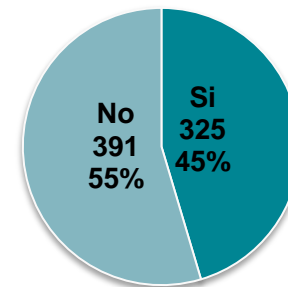
La encuesta permite al ciudadano calificar aspectos específicos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica. En el primer semestre ciento once ciudadanos calificaron el conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios, así como a la claridad 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 encuestados optó por la opción de malo

Conocimiento que el facilitador o expositor demuestra tener de los temas tratados								
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	1	1	4	18	52	20	96	86
Bueno			1		9	4	14	13
Regular					1		1	1
Malo							0	0
Total	1	1	5	18	62	24	111	100
Cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o educativa								
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	1	1	4	15	51	19	91	82
Bueno				3	11	5	19	17
Regular			1				1	1
Malo							0	0
Total	1	1	5	18	62	24	111	100
Claridad en la exposición y uso adecuado del lenguaje								
Calificación	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Total	%
Excelente	1	1	4	17	51	20	94	85
Bueno			1	1	11	4	17	15
Regular							0	0
Malo							0	0
Total	1	1	5	18	62	24	111	100



# 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 semestre el 55% no realizó ningún tipo de comentarios. El 45% restante, es decir trecientos veinticinco encuestados, escriben comentarios, se destaca que el 86% fueron felicitaciones.



Agrupación comentarios	1er. Trim.	2° Trim.	Total	%
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	55	226	281	86
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.	4	15	19	6
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	5	8	13	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	0	4	4	1
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o frente a su lenguaje claro	0	4	4	1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.	1	1	2	1
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada	1	0	1	0
El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta	0	1	1	0
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>259</b>	<b>325</b>	<b>100</b>

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

El 98% de los ciudadanos respondieron que están radicados en Colombia y el 2% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar siete países con cobertura: España con tres, México con tres, Argentina con dos, Brasil, Alemania y Venezuela cada país con un encuestado.

El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis (26) de los treinta y dos 32 departamentos del país. Los departamentos con mayor número de recurrencias fueron Valle del Cauca con 36%, Norte de Santander con 11% y en tercer lugar se ubicaron los departamentos de Caldas y Putumayo cada uno con 6%.

Asimismo se identificó que el 21% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta vive en Bogotá D.C.

Cuando se le pidió al ciudadano especificar el municipio donde vive, se identificaron sesenta y siete (67) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades de Cali con 64 encuestados, Cúcuta con 28, Medellín con 22, Palmira y Yumbo con 16 cada uno.

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 diecinueve (19) de las veinte (20) localidades, siendo la localidad de Engativá y Suba cada una con 26 encuestados las más recurrentes, le siguen las localidades de Kennedy con 16, Usaquén con 15 y Teusaquillo con 12. En las demás localidades reportadas, se presentaron entre nueve y un encuestado.



# 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 70% pertenecen al género femenino y el 29% se identificó con el género masculino, siendo estos los géneros predominantes, el uno por ciento restante, se distribuye entre los géneros no binario, intersexual y los ciudadanos prefirieron no dar a conocer su género.

Género	1er. Trim	2° Trim.	Total	%
Femenino	99	402	501	70
Masculino	73	135	208	29
No Binario	1	2	3	0
Prefiero no decir	1	2	3	0
Intersexual		1	1	0
Total	174	542	716	100

Rangos de edad	1er. Trim.	2° trim.	Total	%
Menor de 18	7	18	25	3
18 a 19 años	8	5	13	2
20 a 24 años	30	36	66	9
25 a 29 años	16	58	74	10
30 a 34 años	17	72	89	12
35 a 39 años	15	71	86	12
40 a 44 años	19	58	77	11
45 a 49 años	15	66	81	11
50 a 54 años	23	74	97	14
55 a 59 años	14	64	78	11
60 a 64 años	8	10	18	3
65 a 69 años	0	7	7	1
70 a 74 años	1	2	3	0
75 a 79 años	0	1	1	0
Mayor de 80	1	0	1	0

## 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 quinientos cuatro (504) recurrencias, equivalentes al 70%. Seguidamente se ubican los adultos mayores entre los 55 a 84 años con ciento ocho (108) ciudadanos y los jóvenes entre los 15 a 24 años con ciento cuatro (104) recurrencias, ambos grupos de edades con un equivalente del 15% cada uno.



# 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 38% vive en el estrato dos, el 23% en el estrato tres y el 21% de los ciudadanos habitan en el estrato social uno. Seguidamente se encuentran los ciudadanos que viven en estrato cuatro con el 11% y el estrato cinco con un 5%. El menor porcentaje lo tiene el estrato seis con el uno por ciento.

En qué estrato social habita	1er. Trim.	2° Trim.	Total	%
Estrato uno	24	125	149	21
Estrato dos	42	227	269	38
Estrato tres	45	118	163	23
Estrato cuatro	40	37	77	11
Estrato cinco	15	22	37	5
Estrato seis	1	7	8	1
Total	167	536	703	100

## *Grupo étnico*

El 88% no se identifica con ningún grupo étnico. El 12% restante se distribuye entre afrocolombianos con el 8%, indígenas y raizales con un 2% cada uno, finalmente se ubican los Rrom.

Se identifica usted perteneciente a un grupo étnico	1er. Trim.	2° Trim.	Total	%
No me identifico con ninguno	162	466	628	88
Afrocolombiano o afrodescendiente	8	51	59	8
Indígena	2	13	15	2
Raizal	2	10	12	2
Rrom	0	2	2	0
Total	174	542	716	100



La cultura  
es de todos

Mincultura

Frente a la pregunta «¿es usted una persona en **condición de discapacidad?**», el 98% responde que no, doce ciudadanos manifestaron que sí, y reportaron su discapacidad: seis con discapacidad física, dos con discapacidad mental, uno con discapacidad auditiva, uno con discapacidad cognitiva y uno con discapacidad visual. Tres ciudadanos prefirieron no decir.

Es usted una persona en condición de discapacidad	1er. Trim.	2° Trim	Total	%
No	169	532	701	98
Prefiero no decir	2	1	3	0
Si	3	9	12	2
Total	174	542	716	100

Frente a la pregunta “¿usted, o algún familiar suyo, **ha sido víctima directa del conflicto armado?**” el 73% manifestó no haber sido víctima del conflicto armado, un 23% es decir ciento sesenta y dos (162) personas dijeron que si, y el 4% restante opto por la opción “prefiero no decir”.

Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado	1er. Trim	2° Trim	Tot al	%
No	128	398	526	73
Prefiero no decir	10	18	28	4
Si	36	126	162	23
Total	174	542	716	100





# 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 48% manifestó ser bibliotecarios, archivistas y curadores de arte y el 10% estudiantes (agrupa a universitarios, posgrado y secundaria)

Perfil ocupacional	1er. Trim.	2°Trim.	Total	%
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)	72	258	330	46
Estudiantes (incluye los estudiantes de educación básica y media, universitarios y de postgrado)	36	39	75	10
Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural	16	49	65	9
Docentes o profesores (incluye los docentes de educación primaria y de primera infancia, secundaria y educación superior)	9	47	56	8
Empleados de bibliotecas y archivos	8	41	49	7
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura	2	30	32	4
Otro	6	13	19	3
Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura	1	18	19	3
Investigador	2	7	9	1
Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines	3	5	8	1
Arquitectos, ingenieros y afines	3	3	6	1
Profesionales de la informática	5	1	6	1
Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)	0	6	6	1
Ama(o) de casa	0	5	5	1
Empleados de oficina (oficinistas y empleados de trato directo con el público)	1	4	5	1
Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones	2	2	4	1
Profesionales en ciencias económicas, sociales y humanas	2	2	4	1
Profesionales en organización, administración de empresas, análisis financiero y afines	1	3	4	1
Artesano	0	3	3	0
Filólogos, traductores e intérpretes (incluye: etimologista, filólogo, grafólogo, intérprete, Intérprete de lenguaje signos, lexicógrafo, lingüista, traductor)	0	2	2	0
Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo)	1	1	2	0
Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)	2	0	2	0
Líder social	0	1	1	0
Pensionado(a)	1	0	1	0
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica	0	1	1	0
Producción gráfica y bibliográfica	1	0	1	0
Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos	0	1	1	0
Total	174	542	716	100



# Gracias

## Mayor información

Profesional especializado

Lyda Patricia España Rodríguez

[lespana@bibliotecanacional.gov.co](mailto:lespana@bibliotecanacional.gov.co)

(571) 3816464ext. 3204

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

[www.bibliotecanacional.gov.co](http://www.bibliotecanacional.gov.co)



La cultura  
es de todos

Mincultura