



La cultura
es de todos

Mincultura

Caracterización de usuarios presenciales 2019

Biblioteca Nacional de Colombia
Grupo de Colecciones y Servicios

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	2
METODOLOGÍA	2
Nivel de desagregación de la información y categorías de variables	3
Sistematización y análisis de la información	7
Grupo de interés	9
PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS SE LOS RESULTADOS	10
Variables geográficas.....	10
Variables demográficas	12
Variables edad y sexo.....	12
Variable ocupación	14
Variable nivel educativo	15
Variable de ‘Carrera/profesión’	16
Variable Institución educativa	17
Variables intrínsecas.....	19
Variable ‘Área de interés’	19
Variables de comportamiento	22
Afiliación (Nuevo o Renovación)	22
Percepción y nivel de satisfacción respecto al servicio.....	23
Encuestas de servicios	23
Satisfacción del ciudadano/ registro de visitas personalizadas	27
Aplicativo PQRSD.....	31
Grupo poblacional y atención preferencial	34
Variables intrínsecas.....	35
CONCLUSIONES	36

INTRODUCCIÓN

La *caracterización de usuarios presenciales* que realiza el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia¹ BNC, permite conocer de manera más amplia **el perfil de los ciudadanos que realizan su afiliación por primera vez o renovaron la misma, en un periodo específico de tiempo**, así mismo, a través de las variables establecidas se logra identificar los **grupos de usuarios que comparten rasgos similares**. De igual manera, la caracterización de usuarios presenciales, **da cumplimiento con una serie de disposiciones legales**² en relación con políticas de desarrollo administrativo tales como: Participación ciudadana y rendición de cuentas, Política de servicio al ciudadano, Gestión de trámites y servicios y Gestión de TIC.

Para identificar los perfiles, las características y las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Biblioteca Nacional de Colombia, se precisó caracterizar periódicamente, tanto a sus usuarios como a sus visitantes, a través de una metodología **centrada en el usuario con una perspectiva interdisciplinaria, mediante la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas**. Esta metodología pretende identificar el los grupos de valor de la Biblioteca Nacional para crear una experiencia positiva y un vínculo entre usuario y producto.

METODOLOGÍA

Para caracterizar a los usuarios presenciales, se continuará con la tarea de **analizar la información cuantitativa** que brinda datos estadísticos sobre la frecuencia en la que se presentan ciertos fenómenos demográficos, intrínsecos y de comportamiento, partiendo de la información suministrada por los ciudadanos al momento de realizar su afiliación (nuevos o renovación). Es importante anotar que la caracterización se complementa con un **análisis cualitativo producto de las calificaciones, sugerencias u observaciones realizadas por los usuarios a través de los instrumentos de medición**³ que maneja el Grupo de Colecciones y Servicios en el transcurso del año 2019, y que los usuarios voluntaria y aleatoriamente diligencian, previo uso o beneficio de alguno de los servicios presenciales durante el año.

Como propuesta metodológica, se planteó la elaboración trimestral de la caracterización de los ciudadanos presenciales que realizaron su afiliación (nueva o renovación), y la consolidación anual de los principales resultados. La preparación de avances trimestrales, se realiza con el

¹ La Biblioteca Nacional de Colombia, Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Cultura, es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio Bibliográfico y hemerográfico en cualquier soporte físico. Es también la entidad nacional a cargo de la planeación y diseño de políticas relacionadas con la lectura y las bibliotecas públicas, así como de su promoción y fomento. En su trabajo se guía por el reconocimiento de la diversidad cultural del país y el derecho de todos los ciudadanos a la información y al conocimiento como base de su desarrollo individual y colectivo, y con base en estos principios orientar sus desarrollos y procesos.

² Ver anexo Normativa

³ Formatos de satisfacción del cliente / registro de vistas personalizadas F-GAC-014. Versión 7, la Encuesta de servicios implementada por el Grupo de colecciones y servicios desde el 2014, el análisis de los PQRSD y los informes del Sistema de Información de la Biblioteca Nacional donde se encuentra el módulo de estadísticas donde se registran los usuarios atendidos y servicios prestados en salas de consulta (SIISE).

propósito favorecer la toma de decisiones en lo referente al trámite y servicio de afiliación, así como alinear las entregas a las mediciones y reportes de indicadores del Grupo de Colecciones y Servicios.

Nivel de desagregación de la información y categorías de variables

Las políticas de ingreso⁴ señalan que pueden afiliarse y obtener el carné de usuario de la Biblioteca Nacional de Colombia todos los ciudadanos mayores de edad y los menores de edad que estén vinculados a una institución de educación superior. En las caracterizaciones trimestrales, continuamos manejando los dos niveles de desagregación de la información:

El **primer nivel** o **sector**, agrupa a la población de manera general, describe las variables demográficas con el fin de conocer a los usuarios en términos de su **edad**, **ubicación geográfica**, **su ocupación**, **su nivel educativo**, **carrera o profesión** e **institución educativa**. En el **segundo nivel** o **segmento**, intentaremos dar cuenta de variables **intrínsecas y de comportamiento** como **área de interés** que se quiere consultar en la Biblioteca, la fidelización de los usuarios regulares (número de renovaciones).

Es importante para la interpretación de los resultados, entender que los criterios de priorización de variables en términos de: **medibles** (variables que puedan observarse o medirse para cada ciudadano, usuario o grupo de interés), **sustanciales** (agrupan cantidad significativa de la población), **asociativas** (relación con los diferentes grupos poblacionales, deben permitir hacer segmentaciones), **relevantes** (aportan al cumplimiento del objetivo de la caracterización), y **consistentes** (Las condiciones sean perdurables en el tiempo (Dirección de poblaciones flotantes)) (Gobierno en línea; 2011).

Estas variables se han extraído, organizado y sistematizado a partir de los registros de usuarios que se realizan en el sistema de información de la Biblioteca Nacional, ILS Symphony⁵. La organización y clasificación de la información se realizó en el marco del periodo comprendido entre el 02 de enero al 31 de diciembre de 2019. En el cuadro siguiente se explicitan las características de cada variable en términos de prioridades siguiendo la clasificación:

Tabla 1. Priorización de variables
Fuente: España, Lyda

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA Grupo de colecciones y servicios					
Reconocer e identificar las características demográficas, intrínsecas y comportamentales de los ciudadanos que se afiliaron por primera vez o renovaron su carné de usuarios, durante el año 2019					
Nivel	Categorías	Variable	Característica Evidenciada	Justificación	Consideraciones

⁴ Para ingresar a nuestras instalaciones es indispensable tramitar un carné de usuario. El carné se expide de manera gratuita y te dará acceso a nuestras colecciones y fondos, salas de consulta y al Centro de Documentación Musical. El ingreso está reservado para mayores de 18 años, exceptuando a los menores de edad que hagan parte de una visita guiada, que ingresen a exposiciones o conciertos programados en las áreas culturales o que se encuentren cursando estudios superiores. La afiliación se realiza, de manera gratuita y presencial en el Punto de Información de la biblioteca, debe presentar su documento de identidad (cédula de ciudadanía, tarjeta de identidad más carné de estudiante de la institución de educación superior en la cual se encuentre cursando sus estudios y en caso de ser extranjero el pasaporte o la cédula de extranjería) y diligenciar el formulario de afiliación. Es importante informar que a partir del sábado 30 de septiembre se optó por sólo entregar carne a las personas que vengan por segunda vez a las instalaciones de la BNC, su primera consulta se realiza con el permiso temporal y se anota

⁵ ILS Symphony [Integrated Library System Symphony]: Sistema integrado de bibliotecas, implementado en la BNC, que permite la automatización de los procesos inherentes a la gestión bibliotecaria, desde la adquisición de materiales, pasando por la catalogación y otros módulos, hasta la circulación de los mismos. Este interactúa con el usuario a través del catálogo en línea.

Sector	Geográficas	Cobertura geográfica (M)(A)	Identificar la ubicación geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala el país de residencia y/o la ciudad donde habita; permitiendo identificar la diversidad de ubicaciones geográficas sobre las cuales la BNC tiene incidencia. Es asociativa pues permite a la BNC identificar usuarios con características homogéneas dentro de un país, departamento, ciudad o localidad.	<p>•Cat6: Corresponde a la localidad. Solo se diligencia para los residentes permanentes de Bogotá. Lista despegable. Si el usuario es extranjero o no reside permanentemente en Bogotá se debe seleccionar NoAplica y diligenciar manualmente la información correspondiente sin abreviaturas ni tildes en la pestaña número cuatro llamadas Direcciones en el subcampo CITY que corresponde a la Ciudad donde vive el usuario permanentemente.</p> <p>•Cat7: Corresponde al departamento donde vive permanentemente el usuario. En el caso de usuarios extranjeros se selecciona NoAplica de la lista despegable y se diligencia manualmente la información correspondiente en la pestaña número cuatro llamadas Direcciones en el subcampo CITY que corresponde a la Ciudad donde vive el usuario permanentemente.</p> <p>•Cat8: Corresponde a la nacionalidad del usuario. Lista despegable.</p>
	Demográfico	Edad (M)(S)(A)	Identificar los rangos de edad y la influencia sobre las preferencias, roles y expectativas de los ciudadanos que se afilian (nuevos o renovación)	Esta variable es medible porque permite clasificar a los usuarios afiliados por rangos de edades. Es sustancial , debido a que nos permite agrupar a los usuarios de acuerdo a los rangos establecidos. Es asociativa pues al permite el análisis de los géneros de acuerdo a rangos de edades y establecer características comunes.	Los rangos de edad establecidos son: 18 a 19 años, 20 a 24 años, 25 a 29 años, 30 a 34 años, 35 a 39 años, 40 a 44 años, 45 a 49 años, 50 a 54 años, 55 a 59 años, 60 a 64 años, 65 a 69 años, 70 a 74 años, 75 a 79 años, Mayor de 80 años y Menor de 18 años
		Género ⁶ (M)(S)(A)	Identificar el género de los ciudadanos presenciales que se afiliaron	Esta variable es medible porque al momento de depurar los reportes el ILS se desglosa el tratamiento de Sr. o Sra.; y se creó una columna con el género femenino y masculino. Es sustancial , permite agrupar a los usuarios dependiendo género. Es asociativa pues permite agrupar el género por rangos de edades.	Se manejaron los géneros femenino y masculino.

6 Género: Grupo al que pertenecen los seres humanos de cada sexo, entendido este desde un punto de vista sociocultural en lugar de exclusivamente biológico.



	Ocupación Cat3 (M)(S)(A)(R)	Identificar las ocupaciones de los usuarios presenciales	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala su ocupación. Además, es sustancial debido a que nos permite agrupar a los usuarios en las categorías predeterminadas de ocupación. Es asociativa porque nos permite segmentar por las categorías definidas por la BNC. Es relevante , porque nos permite determinar la cantidad de estudiantes, profesores, e investigadores, entre otros, que acceden a los servicios, y así, dinamizar los procesos a los segmentos más representativos.	Las categorías con las que contamos son: desempleado; empleado; estudiante ; funcionario (funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas); hogar; investigador ; otro; pensionado; profesor (educación básica y media); o profesor universitario .
	Ocupación específica "línea3" M)(S)(A)(R)	Identificar las ocupaciones específicas de los usuarios presenciales		Clasificación Internacional Uniforme de Ocupaciones Adaptada para Colombia (CIUO 88 A.C.). Se concentró los esfuerzos en los primeros niveles de la estructura (10 grandes grupos y 43 subgrupos principales)
	Carrera o profesión (M)(S)(A)(C)(R)	Identificar las carreras o profesiones de los usuarios presenciales	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la carrera que estudia o estudió. Además, es sustancial debido a que nos permite agrupar a los usuarios en relación con sus profesiones. Es asociativa en la medida en que permite interrelacionar la información con la de la variable de instituciones educativas. Es consistente porque no cambiara con el tiempo (por lo menos en el caso de graduados). Es relevante porque nos permite conocer las carreras de las cuales provienen los usuarios que acceden a los servicios presenciales de la BNC.	•Cat2: Corresponde a la profesión o carrera (pregrado) que cursa o es egresado el usuario, si la carrera no está en el listado se selecciona OTRO ; luego se ingresa la información en la pestaña INFO ADICIONAL en el campo OTRAS CARRERAS . Si el nivel educativo es diferente a educación superior se selecciona el ítem de NoAplica . Aquí se recomienda no dejar en blanco Esta categoría corresponde a la carrera que cursa o cursó el usuario que se registra (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios).
	Nivel educativo (M)(S)(A)(R)	Identificar el nivel educativo de los usuarios presenciales	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala su nivel educativo. Es sustancial , debido a que nos permite agrupar a los usuarios dependiendo de su escolaridad. Es asociativa porque nos permite segmentar por las categorías definidas por la BNC. Por último, es relevante porque nos permite conocer el nivel educativo de los usuarios que acceden a los servicios de la BNC.	•Cat5: Corresponde al nivel académico que está cursando o finalizó el usuario. Lista despegable. Las categorías con las que contamos son: doctorado; especialización; maestría; otro; postdoctorado; secundaria; técnica; tecnológica; universitaria
	Institución educativa (M)(S)(A)(C)(R)	Identificar la presencia de las instituciones educativas en la BNC (incluye	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la institución educativa donde cursa o cursó sus	•Cat4: Corresponde a las universidades y demás instituciones de educación superior donde el usuario realiza o realizó sus estudios, estos



			instituciones extranjeras y los centros o semilleros de investigación)	estudios. Es sustancial , al agrupar a las instituciones educativas de donde provienen los usuarios. Es asociativa en la medida en que permite interrelacionar la información con la variable de carrera o profesión. Es consistente porque se mantiene en el tiempo (por lo menos en el caso de graduados). Por último, es relevante porque permite conocer la presencia de instituciones educativas en la BNC, determinada por el número de usuarios afiliados.	<p>pueden ser de pregrado, técnicos, tecnológicos, etc. Si la institución no está en el listado, se selecciona OTRO y se ingresa la información en la pestaña INFO ADICIONAL en el campo OTRAS INSTITUCIONES. En el caso de universidades extranjeras se selecciona U_EXTRANJE y se registra en el campo OTRAS INSTITUCIONES. Si el nivel educativo es diferente al de educación superior se selecciona el ítem de NoAplica.</p> <p>*En caso de que el usuario tenga estudios de posgrado, estos se deben registrar en la pestaña INFO ADICIONAL en el campo OTRAS CARRERAS y OTRAS INSTITUCIONES sin abreviaturas y separado por punto y coma.</p> <p>Esta variable nos permite identificar las instituciones educativas con mayor presencia en la BNC. Así mismo el uso de los campos otras instituciones, permiten identificar las instituciones en el extranjero e instituciones de nivel secundaria como son los colegios.</p> <p>CEN_INVEST: Campo para registrar centros o grupos de investigación a los cuales pertenezca el usuario. Si no pertenece a ningún centro de investigación se escribe N/A.</p>
Segmento	Intrínseco	Área de interés (M)(A) (E)	Identificar los intereses de consulta de los usuarios presenciales (tema de interés general y específico)	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la temática de interés de su primera consulta. Es asociativa porque nos permite segmentar por las categorías definidas por la BNC. Por último es relevante , porque da cuenta de los intereses de investigación que tienen los usuarios que se acercan por primera vez a la BNC.	<p>•Cat1: Corresponde al tema de interés principal del usuario, ubicado dentro de las áreas del conocimiento. Lista desplegable referenciada a partir del sistema decimal Dewey. Aquí se recomienda no dejar en blanco.</p> <p>Esta información nos permitirá clasificar las áreas temáticas de mayor interés para los usuarios presenciales.</p> <p>TEMA_INVES: Campo para registrar temas de interés específico de investigación.</p>
	Comportamiento	Afiliación (Nuevo o Renovación) (M)(A)(R)	Identificar frecuencia de renovación del carné de usuario de la BNC	Esta variable es medible ya que el funcionario que realiza el proceso debe registrar que tipo de afiliación es: nuevo o renovación. Es asociativa porque permite cuantificar y comparar las renovaciones frente a los registros nuevos. Por último, es relevante	Esta información permitirá conocer la fidelización de los usuarios. En el reporte del Symphony se identifica el año de la primera solicitud de afiliación del usuario y se cruza con la última para identificar la permanencia del usuario.

				porque nos permite identificar la permanencia de los usuarios regulares.	
--	--	--	--	--	--

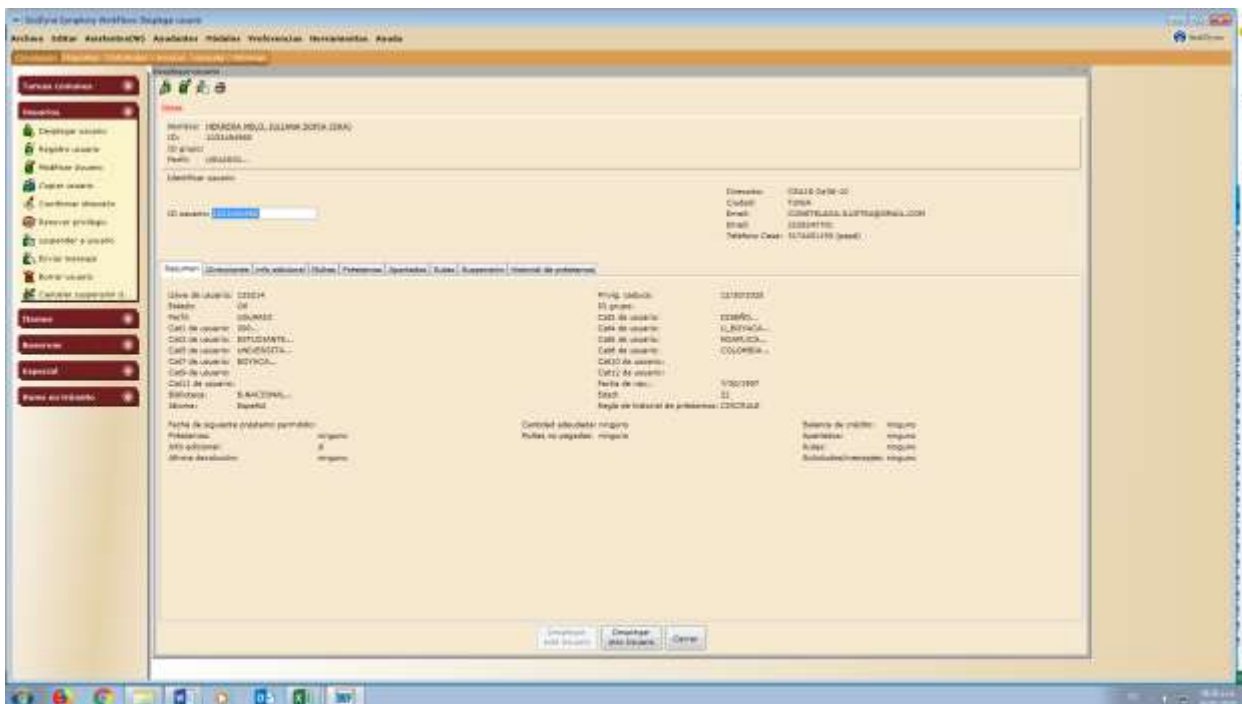
Sistematización y análisis de la información

Teniendo en cuenta el objetivo general de esta caracterización, **reconocer e identificar las características demográficas, intrínsecas y comportamentales** de los ciudadanos que se afiliaron durante un periodo específico y compararlo con el inmediatamente anterior, se procede a establecer los perfiles correspondientes al público objetivo de la Biblioteca Nacional. La información a tener en cuenta, es registrada en el formulario de carnetización para usuarios (F-BNA-065), que cada ciudadano diligencia en el momento de afiliarse a la Biblioteca.



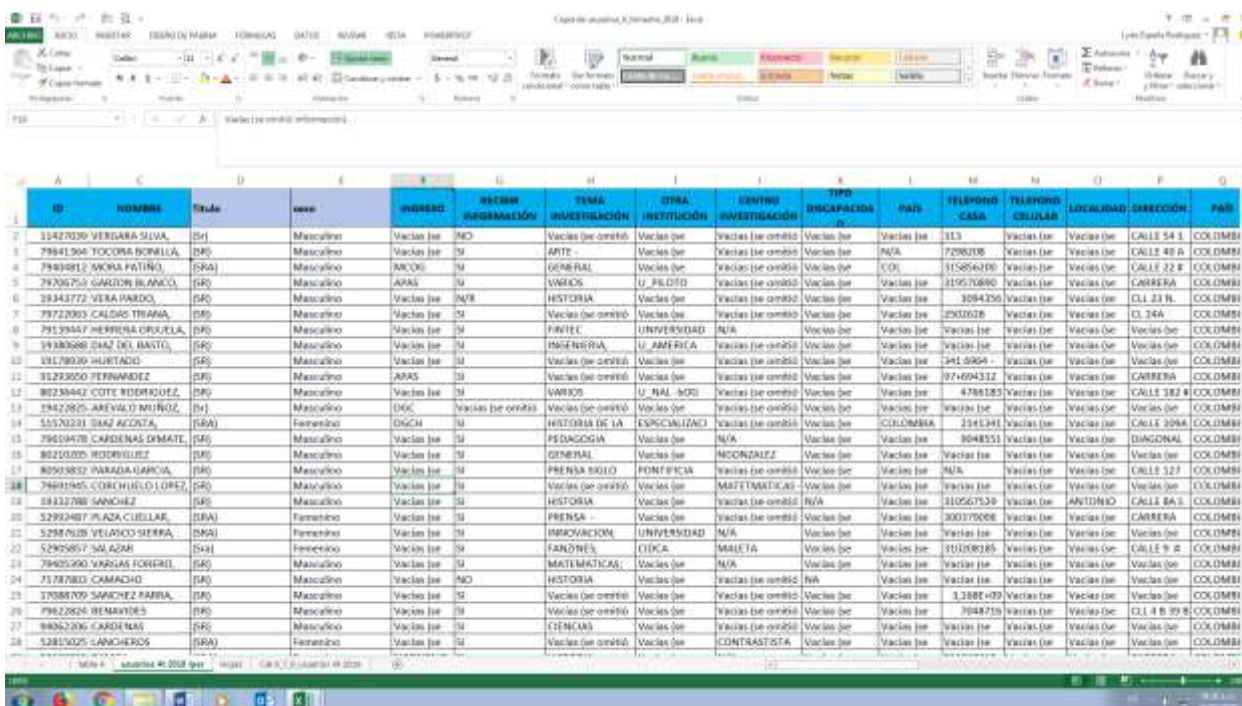
Fotografía 1. Formulario F-BNA-065

Esta información, se ingresa en el Sistema de gestión bibliotecaria ILS Symphony con el cual trabaja en la biblioteca, en el módulo de circulación. Trimestralmente se solicita al Grupo de Procesos Técnicos generar un reporte de usuarios creados y renovados con la información necesaria para recuperar las variables establecidas. En este caso, trabajamos con el último reporte trimestral y se elabora el consolidado anual.



Captura de pantalla 1. IIs Symphony modulo usuarios

Después de organizar, normalizar y sistematizar la información se procede al análisis y al perfilamiento de los usuarios registrados en el periodo de tiempo establecido.



The screenshot shows an Excel spreadsheet with a table containing user data. The table has 15 columns: ID, NOMBRE, Título, sexo, EDAD, INFORMACIÓN, TEMA INVESTIGACIÓN, OTRA INSTITUCIÓN, CENTRO INVESTIGACIÓN, TIPO DISCAPACIDAD, PAÍS, TELFONO CASA, TELFONO CELULAR, LOCALIDAD, DIRECCIÓN, and PAIS. The data rows list various users with their respective details.

ID	NOMBRE	Título	sexo	EDAD	INFORMACIÓN	TEMA INVESTIGACIÓN	OTRA INSTITUCIÓN	CENTRO INVESTIGACIÓN	TIPO DISCAPACIDAD	PAÍS	TELFONO CASA	TELFONO CELULAR	LOCALIDAD	DIRECCIÓN	PAIS
1	11427039 VERDARA SILVA	Dr	Masculino		Vacías (se omite)	NO	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COL	313	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 54 1	COLOMBIA
2	79941904 TOCORA BONILLA	DR	Masculino		Vacías (se omite)	ARTE	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	PAV	7206208	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 40 A	COLOMBIA
3	7940812 MONA PATIÑO	(RA)	Masculino		Vacías (se omite)	GENERAL	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COL	312856200	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 22 B	COLOMBIA
4	79206752 GARDON BLANCO	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	ARTES	U. PLOTO	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	219570890	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CARRERA	COLOMBIA
5	2843772 VERA PARDO	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	HISTORIA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	3084250	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CLI 23 H.	COLOMBIA
6	7972303 CALDAS TRIANA	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	2502026	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CL 24 A	COLOMBIA
7	79139447 HERRERA OLIVERA	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	FINTEC	UNIVERSIDAD	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 30A	COLOMBIA
8	34303686 DIAZ DEL BASTO	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	INGENIERIA	U. AMERICA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
9	33178030 HURTADO	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	341 0904	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
10	31293050 FERNANDEZ	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	ARTES	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	974694312	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CARRERA	COLOMBIA
11	80239442 COTE RODRIGUEZ	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	VARIOS	U. NAJ - BOG	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	4788383	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 382 A	COLOMBIA
12	28422825 AREVALO MURILLO	(R)	Masculino		Vacías (se omite)	DIC	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	93036	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
13	55370231 SIAF ACOSTA	(RA)	Femenino		Vacías (se omite)	DISEÑO	HISTORIA DE LA ESPECIALIZADO	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	2341341	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 209A	COLOMBIA
14	79019470 CARDENAS DIMATE	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	PEDAGOGIA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	8048551	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	DIAGONAL	COLOMBIA
15	80210005 RODRIGUEZ	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	GENERAL	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
16	80503832 RAMADA GARCIA	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	PRENSA BOLD	PONTIFICIA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 127	COLOMBIA
17	79693445 CORCHILLO LOPEZ	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	94939	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
18	58332786 SANCHEZ	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	310526730	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	ANTONIO	COLOMBIA
19	52932487 PINAZA CIBULAGE	(RA)	Femenino		Vacías (se omite)	HISTORIA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	300379008	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 8A S.	COLOMBIA
20	52387026 VELAZCO SIERRA	(RA)	Femenino		Vacías (se omite)	IMPRESION	UNIVERSIDAD	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CARRERA	COLOMBIA
21	52905873 ALAZAR	(RA)	Femenino		Vacías (se omite)	FANTASIA	CIÉNCIA	MALETA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	310300085	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CALLE 8 B	COLOMBIA
22	79052090 VARGAS FORBELL	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	MATEMATICAS	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
23	71797803 CAMACHO	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	NO	HISTORIA	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
24	37088709 SANCHEZ RAMA	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	3188409	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
25	79622824 RAMAÑONES	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	3048719	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	CL 14 B 99	COLOMBIA
26	80632006 CARDENAS	(SR)	Masculino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA
27	52813025 SANCHEZ	(RA)	Femenino		Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	Vacías (se omite)	COLOMBIA

Captura de pantalla 2. Reporte en Excel usuarios creados/renovados

Una vez se tienen los resultados de las variables establecidas, se genera la caracterización y a partir de allí, se reporta a la coordinación del GColyS el análisis de los resultados y una serie de recomendaciones producto de las observaciones frente a la captura de los datos con el fin de mejorar los procesos y procedimientos de la afiliación de los ciudadanos. Finalmente se socializan los resultados para trabajar de manera conjunta y desde varios frentes en los estrategias a la para atraer y fidelizar a los usuarios reales y potenciales.

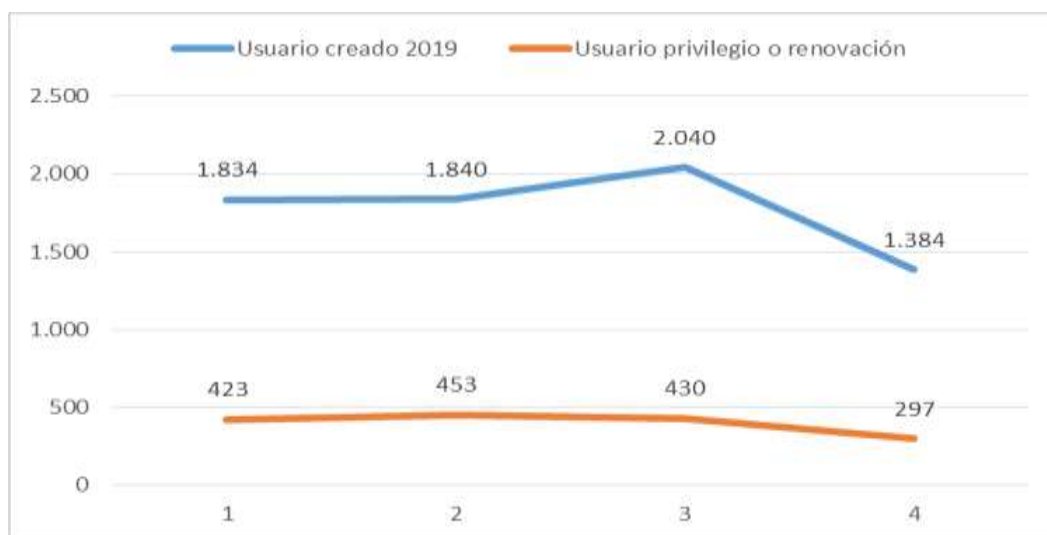
Se tiene establecido los mecanismos para la socialización de los resultados:

- Presentaciones a los miembros del equipo con énfasis en los funcionarios encargados afiliación.
- actualización y montaje en el portal web de la BNC de los resultados de las caracterizaciones: <https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/biblioteca-nacional-de-colombia/estudio-de-usuarios>
- Desarrollar socializaciones con grupos internos de la Biblioteca Nacional y del Ministerio de Cultura.

A partir del mes de diciembre y producto del proyecto “Caracterización y estudio de ciudadanos, usuarios y grupos de interés del Ministerio de Cultura” liderado por el Grupo de Servicio al Ciudadano, la oficina de planeación - SIGI y la Biblioteca Nacional, los estudios de público de la Biblioteca forma parte integral del miscrositio del Ministerio en el enlace: <https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx>

Grupo de interés

Ciudadanos que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma en el año 2019:



Gráfica 1: Distribución estadística por tipo de afiliación (nueva o renovada) del Grupo de interés.
Fuente: Reporte ILS Symphony usuarios nuevos y renovaciones 2019

Se constató que, en lo corrido del 2019, los funcionarios del Grupo de Colecciones y Servicios realizaron un total de **8.701 registros**. El 82% corresponden a usuarios nuevos es decir 7.098 ciudadanos y el 18% restantes a renovaciones de afiliación lo que equivale a 1603 usuarios.

PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS SE LOS RESULTADOS

Variables geográficas

El objetivo de esta variable es **identificar la ubicación** geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron, permitiendo **conocer la diversidad de lugares sobre los cuales la BNC tiene incidencia**. Podemos afirmar que más del 96% es de nacionalidad colombiana y vive en el país, no obstante, tuvimos usuarios presenciales de diversas nacionalidades, el mayor número de usuarios extranjeros proceden de Venezuela, le sigue Estados Unidos, Francia, Brasil, Méjico y España.

Tabla 2. Distribución estadística por ubicación geográfica de país (en actualidad nacionalidad)
Fuente: Reporte ILS Symphony usuarios nuevos y renovaciones 2019

País	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total
Colombia	2.007	2.098	2.327	1.584	8.016
Venezuela	20	26	22	16	84
EE.UU.	3	8	15	6	32
Francia	5	9	6	4	24
Brasil	6	3	7	7	23
México	6	6	6	2	20
España	5	4	4	3	16
Perú	4	2	7	0	13
Argentina	6	3	3	1	13
Chile	6	2	1	3	12
Alemania	3	2	3	1	9
Italia	3	2	3	1	9
Canadá	1	2	4	1	8
Reino Unido	2	2	2	0	6
China	0	3	3	0	6
Bolivia	0	2	1	1	4
Ecuador	1	0	2	1	4
Panamá	1	1	1	0	3
El Salvador	2	0	0	0	2
Puerto Rico	0	2	0	0	2
Suecia	2	0	0	0	2
Austria	1	0	1	0	2
Australia	0	0	2	0	2
Corea del Sur	0	0	0	1	1
Uruguay	0	0	0	1	1

Es importante destacar que en veintiocho (28) de los treinta y dos (32) departamentos que tiene Colombia por lo menos un ciudadano se afilió o renovó su afiliación a la Biblioteca Nacional. Un **83%** manifestó estar viendo al momento de realizar su afiliación en la ciudad de **Bogotá**.

Tabla 3. Distribución estadística y porcentual de la ubicación geográfica por departamentos de Colombia
Fuente: Reporte ILS Symphony usuarios nuevos y renovaciones 2019

Departamento	Trimestre 2019				Total
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	
Bogotá	1.917	1.982	2.109	1.407	7.415
Cundinamarca	113	137	159	116	525
Antioquia	15	16	23	32	86
Valle del Cauca	6	14	19	12	51
Atlántico	7	5	17	7	36
Santander	9	8	8	6	31
Boyacá	5	8	7	9	29
Caldas	7	2	10	3	22
Bolívar	6	1	8	2	17
Norte Santander	1	4	4	2	11
Risaralda	1	5	3	1	10
Huila	4	2	1	3	10
Tolima	2	3	2	2	9
Córdoba	1	3	2	2	8
Meta	3	1	1	3	8
Magdalena	2	1	2	3	8
Quindío	1	2	2	3	8
Nariño	1	0	4	3	8
Cauca	1	0	2	2	5
La Guajira	2	2	0	0	4
Amazonas	1	1	2	0	4
Cesar	1	1	1	1	4
Arauca	1	0	1	1	3
Casanare	2	0	0	0	2
Caquetá	0	0	1	1	2
Guaviare	1	0	0	0	1
San Andrés y Providencia	0	0	1		1
Vaupés	0	0	1		1
Choco	0	0	0	1	1

Dentro de la ciudad de Bogotá la localidad con mayor representación de afiliados durante el 2019 fue Suba con un 13%. El segundo lugar con un 11% lo ocupó Engativá, y el tercero con 10% la localidad de Kennedy.

Tabla 4. Distribución estadística y porcentual ubicación geográfica por localidad dentro de la Ciudad de Bogotá D.C
Fuente: Reporte ILS Symphony usuarios nuevos y renovaciones 2019

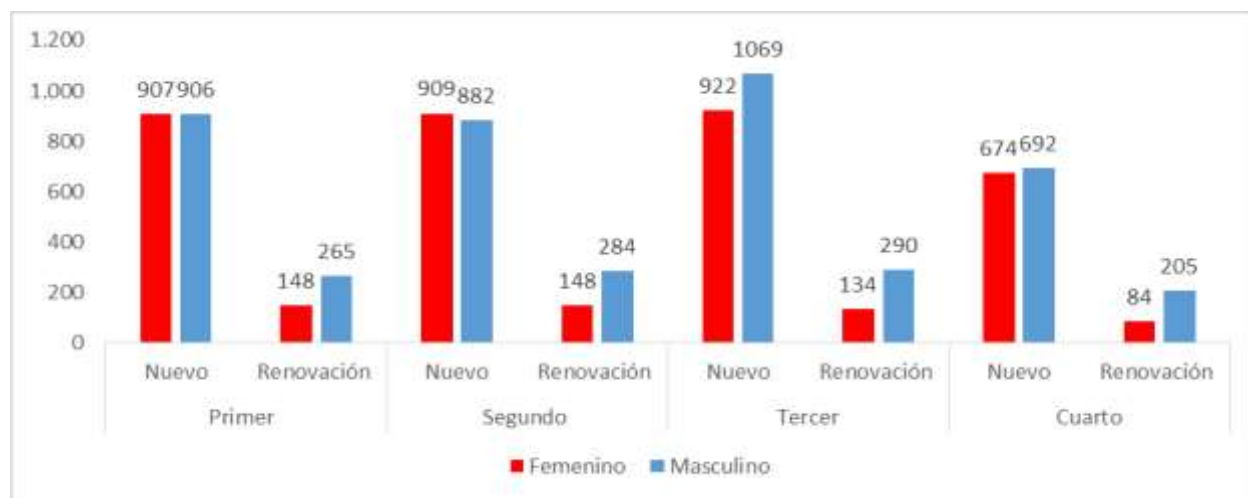
Localidad	Trimestre 2019				Total
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	
Suba	227	261	253	189	930
Engativá	213	213	242	172	840
Kennedy	212	205	223	134	774
Santafé	168	138	171	106	583

Teusaquillo	148	140	135	105	528
Usaquén	138	140	132	112	522
Bosa	114	116	122	76	428
Chapinero	101	106	113	65	385
San Cristóbal	86	93	122	56	357
Fontibón	97	100	101	40	338
Rafael Uribe Uribe	76	66	69	72	283
Puente Aranda	84	70	69	48	271
Ciudad Bolívar	58	65	73	54	250
Usme	52	63	62	35	212
Barrio Unidos	39	47	44	33	163
La Candelaria	33	37	49	28	147
Mártires	38	40	40	26	144
Tunjuelito	44	26	34	33	137
Antonio Nariño	31	34	31	25	121

Variables demográficas

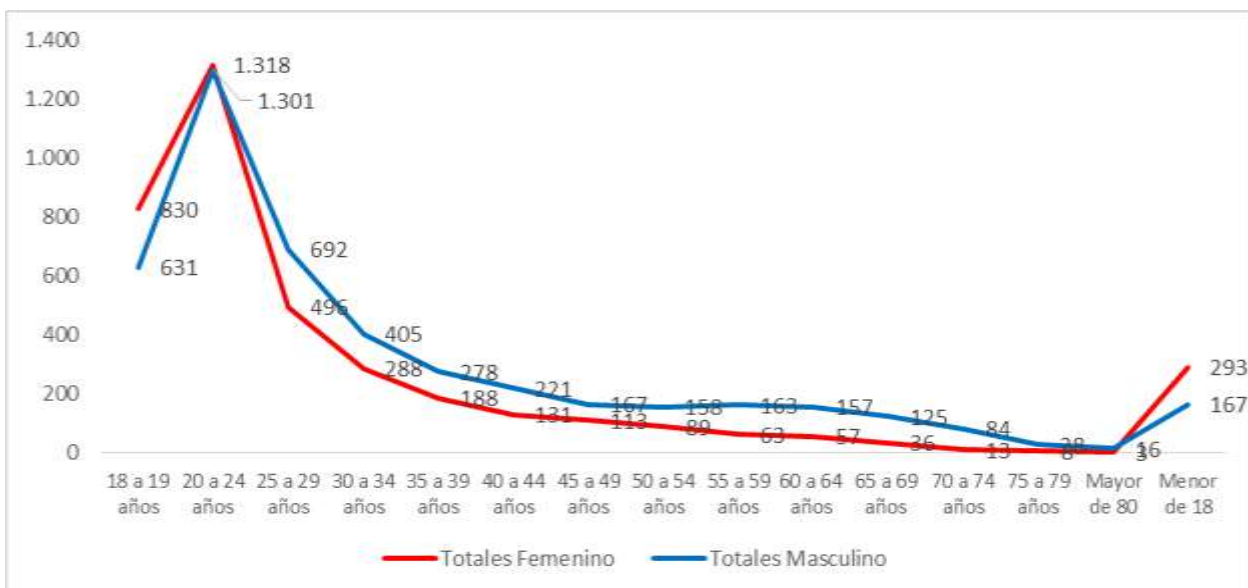
Variables edad y sexo

En cuanto a las variables demográficas en lo referente al de *sexo* y *edad*, se pudo identificar por sexo y clasificar por rangos de edades a los 8.701 ciudadanos que se afiliaron por primera vez o renovaron su afiliación.



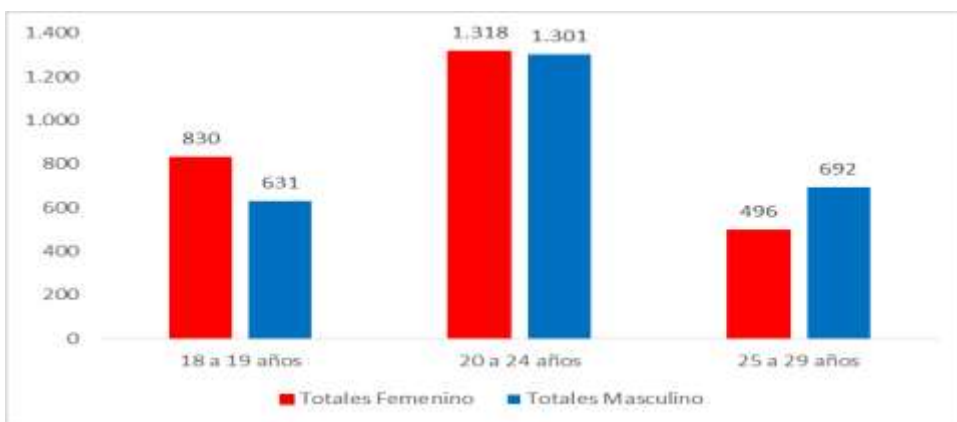
Gráfica 2. Distribución por género y tipo de afiliación

El análisis de los datos facilito establecer características comunes y observar la influencia de los roles en el proceso de afiliación: **el 54% de los ciudadanos que se afiliaron fueron identificados con el género masculino y el 46% restante se agruparon bajo el género femenino.**



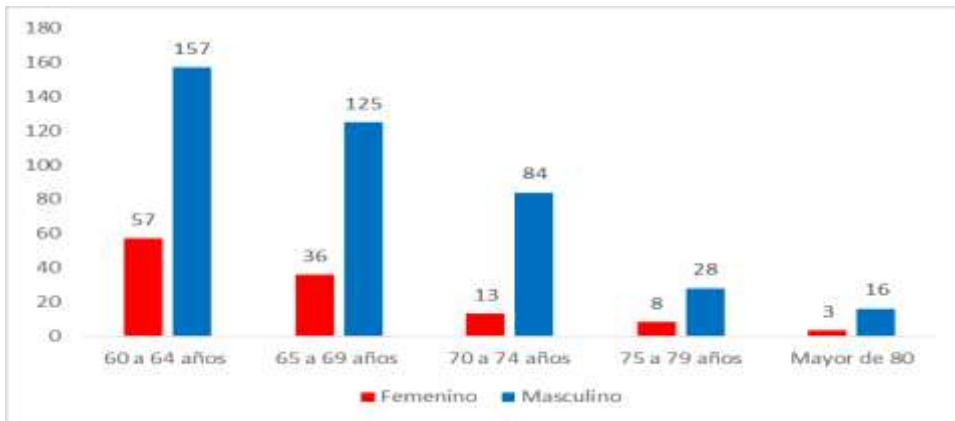
Gráfica 3. Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos o revocación) por género y rango de edades

La siguiente gráfica resume la distribución estadística por género de los usuarios ubicados en los rangos con mayor presencia en la BNC, es decir entre los 18 a 29 años y que representan el 64% de los afiliados.



Gráfica 4. Distribución por género del rango de edad con mayor presencia

El 6% de la población hace parte de la población de **adulto mayor**, se desataca la vinculación veinticinco (25) ciudadanos mayores de 80 años de los cuales dieciséis (16) son de género masculino y tres (3) de género femenino.



Gráfica 5. Distribución por género y rango de edad del adulto mayor

El 4 % son menores de 18 años, en su mayoría estudiantes de secundaria.



Gráfica 6. Distribución del género entre el adulto mayor vs menores de 18 años

Podemos afirmar que se mantiene la tendencia de los últimos años: las **mujeres** son las **primeras interesadas en vincularse como usuarias de la Biblioteca** y los **Hombres se convierten en nuestros usuarios más fieles y de mayor suscripción.**

Variable ocupación⁷

En cuanto a la variable 'Ocupación', el 60% de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación "estudiante", seguido por un 14% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 12% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, el 6 % corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. Un 3% manifestó ser investigador.

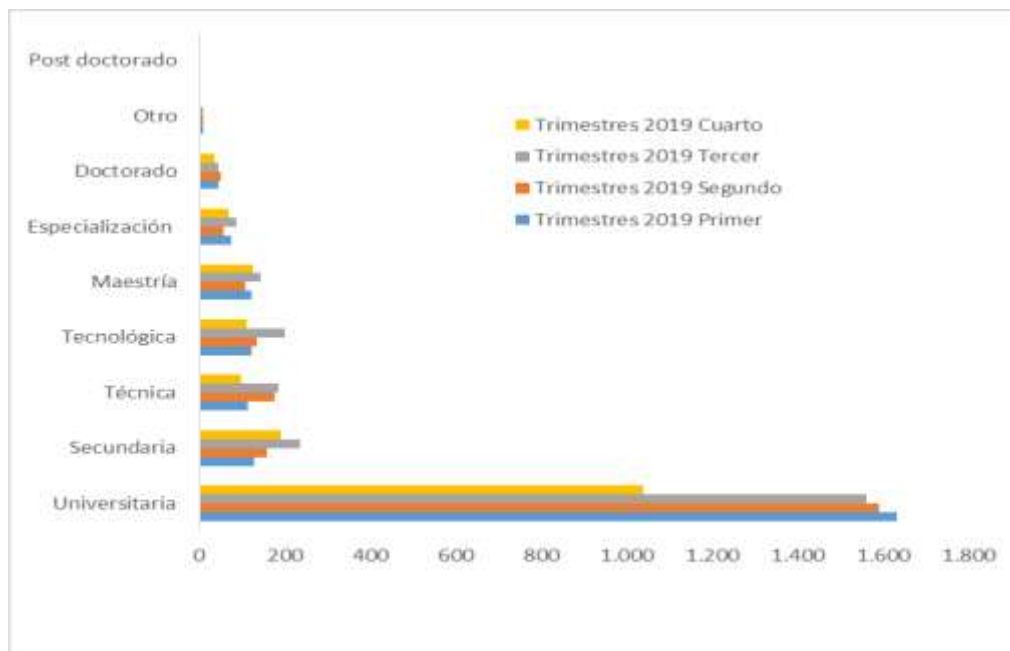
⁷ Cat3: categoría que corresponde a la ocupación que el ciudadano al momento de afiliarse como usuario presencial de la Biblioteca Nacional manifestó estar realizando, y fue seleccionada entre las siguientes opciones: DESEMPLEADO; EMPLEADO; ESTUDIANTE; FUNCIONARIO (Funcionario de planta o contratista del Ministerio de Cultura y entidades adscritas); HOGAR; INVESTIGADOR; OTRO; PENSIONADO; PROFESOR (Educación básica y media); PROF_UNIV (Profesor universitario).

Tabla 5. Distribución trimestral de la variable ocupación

Ocupación	Trimestres de 2019				Subtotal
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	
Estudiante	1.380	1.456	1.419	939	5.194
Independiente	307	283	346	265	1.201
Empleado	246	240	318	239	1.043
Docente [profesor universitario + profesor]	120	123	158	84	485
Investigador	67	55	63	43	228
Pensionado	46	43	38	31	158
Funcionario	23	20	25	19	87
Hogar	20	23	44	18	105
Desempleado	4	8	7	7	26
Otro	7	6	6	8	27
Profesional	26	27	41	24	118

Variable nivel educativo⁸

En lo referente a la variable ‘**Nivel educativo**’ de los 8.665 ciudadanos que realizaron su afiliación, **el 67%, informo tener una carrera universitaria o están cursando una**. El segundo lugar con un 8% el nivel secundario. En tercer lugar, con un 7%, se ubicaron dos niveles educativos: nivel técnico y nivel tecnológico.



Gráfica 7. Distribución estadística del nivel educativo

⁸ Cuenta de Cat 5 de Usuario: este corresponde al nivel de estudios del usuario, terminados o que está realizando en la actualidad. En este campo se desplegará una lista en la cual se seleccionará una de una de las siguientes opciones: DOCTORADO, ESPECIALIZACION, MAESTRIA, OTRO, POSTDOCTORADO, SECUNDARIA, TECNICA, TECNOLOGICA, UNIVERSITARIA.

El comportamiento estadístico y porcentual trimestral frente a la variable nivel de estudios:

Tabla 6. Distribución estadística y porcentual del Nivel educativos de los afiliados

Nivel educativo	Trimestres 2019					
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%
Universitaria	1.631	1.589	1.561	1.038	5.819	67,2
Secundaria	129	158	236	192	715	8,3
Técnica	112	176	185	98	571	6,6
Tecnológica	123	134	199	110	566	6,5
Maestría	122	107	143	124	496	5,7
Especialización	74	58	86	68	286	3,3
Doctorado	44	52	46	35	177	2,0
Otro	9	10	9	2	30	0,3
Post doctorado	1	1	0	3	5	0,1

El análisis de los datos, nos permite concluir que de los ciudadanos con **estudios de posgrado suman el 11%** (cursan o han cursados una especialización, maestría, doctorado o posdoctorado). Los estudios de maestría con el 6 % es la más representativa de este subgrupo.

Variable de 'Carrera/profesión'⁹

Se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario y este manifiesta tener al momento de afiliarse. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más recurrentes. Para las caracterizaciones se tiene establecido agrupar las carreras o profesiones por los Núcleos Básicos Conocimiento (SNIES) definidas por el Ministerio de Educación de la siguiente forma:

Tabla 7. Distribución estadística de las carreras de acuerdo al SNIES por trimestre y tipo de afiliación.

Fuente: Extracción variable 2019 Lyda España

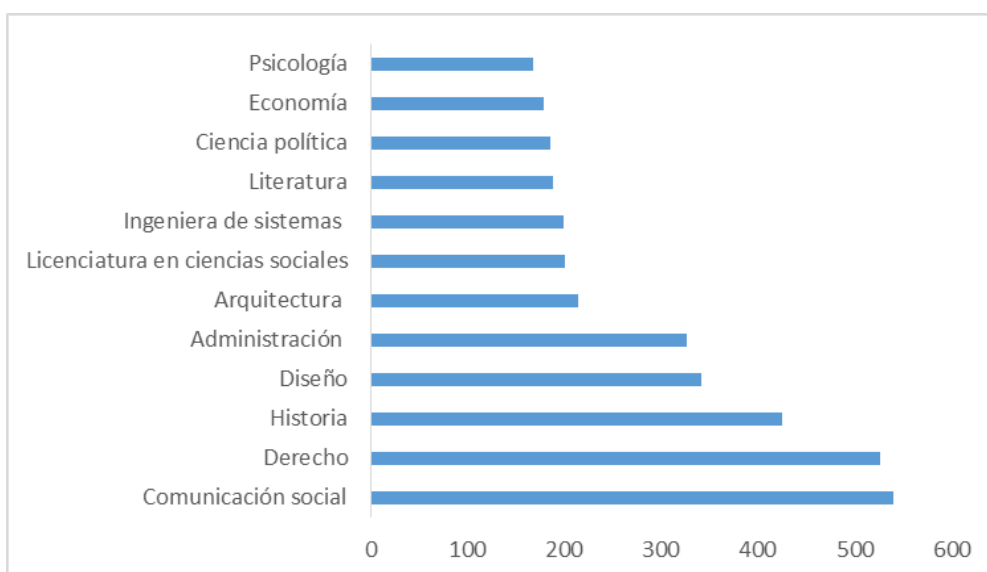
Agrupación de la carrera o profesión por SNIES	Trimestres 2019					
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%
Ciencias sociales y humanas	424	743	829	654	2.650	42
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	234	282	250	185	951	15
Economía, administración, contaduría y afines	234	196	213	188	831	13
Bellas Artes	220	229	210	127	786	12
Ciencias de la educación	145	198	207	114	664	10

⁹ Cat2 de usuario: esta categoría corresponde a la carrera que cursa o cursó el usuario que se registra (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios). En este campo se despliega una lista con las profesiones más conocidas, si la carrera no está en el listado se selecciona OTRO y se ingresa la información en la pestaña INFO ADICIONAL en el campo OTRAS CARRERAS.

Ciencias de la salud	96	78	88	27	289	5
Matemáticas y ciencias naturales	42	33	53	22	150	2
Agronomía veterinaria y afines	6	4	5	7	22	0

El 42% de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas, con un 15% encontramos carreras del núcleo de la Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines. Con un 13% se ubican las carreras o profesiones pertenecientes a los núcleos de economía, administración, contaduría y afines, y las Bellas artes con un 12% cada uno.

Entre las profesiones o carreras con mayor representación se encuentran: derecho, comunicación social, administración, historia, diseño, arquitectura y literatura¹⁰



Gráfica 8. Las principales carreras que cursaron o están estudiando los ciudadanos afiliados en el año 2019

Variable Institución educativa ¹¹

Paralelamente la variable 'Instituciones' nos permite afirmar que durante el 2019 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional continúan siendo la Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, y a nivel técnico o tecnológico el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA. A continuación, presentamos la distribución estadística de las mismas por trimestre:

10 Se detectó un 10% de registros donde se omitió la información de la carrera o profesión, para efectos de la caracterización se utilizó Vacía (se omitió información) + el campo no corresponde a la información solicitada (000, 100...). Asimismo un 6% se le identificó como OTRO, para mayor información ver el apartado de recomendaciones y observaciones.

11 Cat4 de usuario: corresponde a la institución educativa donde el usuario realiza o realizó sus estudios (estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y universitarios). En este campo se despliega una amplia lista de instituciones educativas.

Tabla 8. Principales instituciones educativas con estudiantes o egresados afiliados en la BNC

Institución educativa	Trimestres de 2019				Total	%
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto		
Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá (U_NAL_BOG)	187	268	207	169	831	18
Universidad Distrital Francisco José De Caldas (U_DISTRITA)	127	189	192	97	605	13
Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA (SENA)	109	145	196	90	540	11
Pontificia Universidad Javeriana (U_JAVERIAN)	162	114	102	97	475	10
Universidad Central (U_CENTRAL)	131	86	138	54	409	9
Universidad de los Andes (U_ANDES)	88	96	90	77	351	7
Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano (U_TADEO)	122	70	77	55	324	7
Universidad Minuto (U_MINUTO)	74	41	75	84	274	6
Universidad Pedagógica Nacional de Colombia (U_PEDAGOGI)	76	81	77	37	271	6
Colegio Mayor de Cundinamarca (COL_MAY_CA)	113	90	48		251	5
Universidad del Rosario (U_ROSARIO)	55	47	56	39	197	4
Extranjera (U_EXTRANJE)	49	49	54	26	178	4

Frente a los estudios en el exterior se identificaron 309 ciudadanos egresados o vinculados a instituciones educativas en el extranjero¹²:

Tabla 9. Principales instituciones educativas en el extranjero

Nombre instituciones educativas en el extranjero	Total 2019
Universidad central de Venezuela	9
Universidad de Barcelona	5
Universidad de Buenos Aires	5
Universidad Pontificia Bolivariana	5
Universidad de Salamanca	4
Universidad Complutense de Madrid	3
Universidad de Granada	3
Universidad de París I Panthéon-Sorbonne	3
American School Way	2
Escuela de Estudios Superiores en Ciencias Sociales	2
Universidad de California - EEUU	2
Universidad de Carabobo	2
Universidad de la Rioja	2
Universidad de Pamplona	2
Universidad de Panamá	2

¹² Ver anexo de otras instituciones, que incluye además la lista de instituciones que no se incluyeron en la categoría 4 de institución educativa.

Universidad de Sao Pablo	2
Universidad de París VIII en Saint-Denis	2
Universidad politécnica de Cataluña	2

Frente a los centros, semilleros o grupos de investigación se identificaron 304 (en el primer 88 en el segundo 56 en el tercero 115 y en el cuarto 45), es de anotar que en este campo se incluyó información sobre instituciones de educación secundaria y de educación superior que no se encontraban. Los siguientes centros, semilleros o grupos de investigación:

Tabla 10. Centros, semilleros o grupos de investigación más referenciados en 2019
Fuente: Extracción variable 2019. Lyda España

Centro, grupo o semillero de investigación	Trimestres de 2019				
	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total
Centro nacional de memoria histórica	2	0	2	1	5
Semillero: movimientos sociales, historia y género de la universidad del rosario	0	0	4	0	4
Nostalgia televisiva			3		3
Fundación país posible	1	0	1	0	2
Semillero de investigación de la universidad colegio mayor de Cundinamarca	1	1	0	0	2
Grupo de ciencias planetarias y astrobiología GSPA	0	0	2	0	2
Semillero: movimientos sociales de la universidad del rosario			2		2
Semillero MERAKI		2			2
Semillero de investigación: Politeia	2				2
Rutas del conflicto			2		2
Patronato colombiano de artes y ciencias			2		2
Museo de arquitectura Leopoldo Rother	2				2
Invesciencias			2		2
Geopaideia			2		2
Experiencias y saberes pedagógicos	2				2

Variables intrínsecas

Variable 'Área de interés'¹³

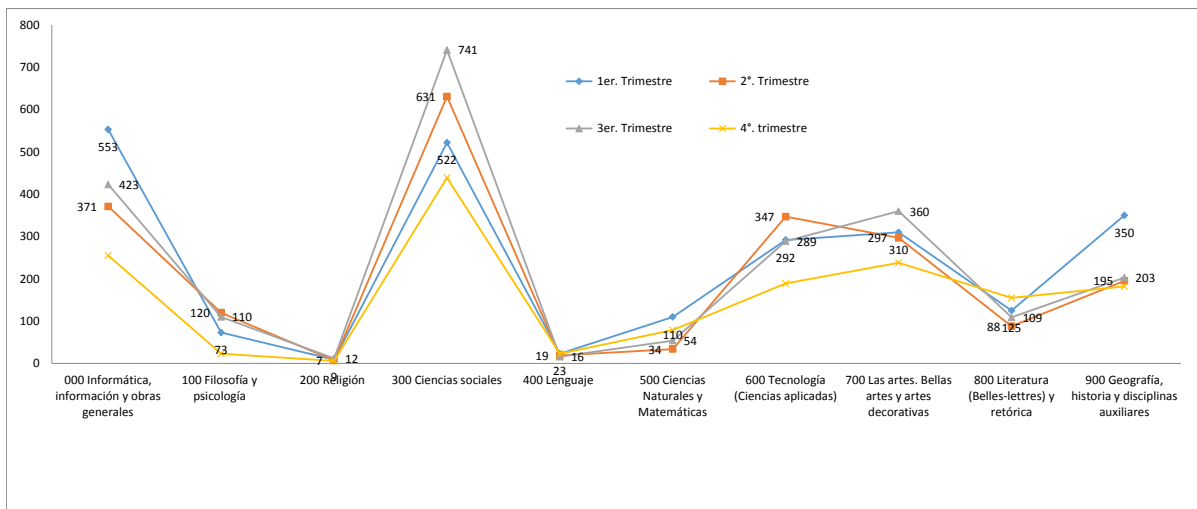
¹³ Cat1 de usuario: esta categoría corresponde al área de conocimiento de mayor interés para el usuario, que se selecciona de la lista que se despliega en este campo. Estas áreas de interés se definen a partir de los números del Dewey. En los computadores del Punto de información, en la carpeta Documentos Punto de información se encuentra un archivo pdf con este listado, con el de carreras o profesiones y con el de instituciones educativas bajo el nombre: ListadosPuntoinformacion.pdf.

En lo referente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las preferencias de los usuarios, fijamos la variable ‘Área de interés’ para conocer el tema de investigación o el área de interés que manifiestan los usuarios presenciales querer consultar. Por último, esta variable nos proporciona información relevante para clasificar y agrupar las áreas temáticas de mayor interés, comunes entre los usuarios. Con el fin de facilitar la organización y recuperación de esta afinidad se adoptó el Sistema de Clasificación Decimal Dewey, que agrupa en diez clases principales el conocimiento:

Tabla 11. Distribución estadística área de interés general
Fuente: Extracción variable 2019. Lyda España

Área de conocimiento de mayor interés para el usuario	Primer trimestre		Segundo trimestre		Tercer trimestre		Cuarto trimestre		Total
	Usuario creado	Usuario privilegio	Usuario creado	Usuario privilegio	Usuario creado	Usuario privilegio	Usuario creado	Usuario privilegio	
000 informática, información y obras generales	68	86	59	66	113	65	36	43	536
100 Filosofía y psicología	10	16	4	19	7	13	8	9	86
200 religión	2	4	5	3	3	4	4	2	27
300 ciencias sociales	555	80	678	92	615	73	383	47	2.523
400 lenguaje	24	2	12	6	15	3	42	5	109
500 ciencias Naturales y Matemáticas	213	19	152	15	154	19	130	10	712
600 tecnología (Ciencias aplicadas)	125	24	135	33	135	25	102	24	603
700 las artes. Bellas artes y artes decorativas	374	45	416	72	420	49	264	33	1.673
800 literatura (Belles-lettres) y retórica	216	52	165	55	276	83	136	62	1.045
900 geografía, historia y disciplinas auxiliares	222	94	197	91	286	96	269	62	1.317

El resultado obtenido concluye que el interés manifestados por los usuarios en su primera vista a la Biblioteca gira en torno a las **Ciencias sociales** con **2.333** recurrencias, equivalente al 27% del total. La segunda área de interés fue la **Informática, información y obras generales** con **1.602** recurrencias lo que representa el 19%. El tercer lugar con el 14% se ubica la temática entorno a **las artes (Bellas artes y artes decorativas)**



Gráfica 9. Área de mayor interés

Los análisis permiten resaltar temáticas como administración pública y ciencia militar; medios noticiosos, periodismo y publicaciones seriadas; operaciones de ingeniería y aplicadas; derecho o educación como áreas de interés específica manifestada por los ciudadanos en el año 2018¹⁴.

En el campo tema **de investigación (TEMA_INVES)** implementado en el 2019 y que persigue registrar temas de interés específico de investigación. Encontramos que los temas específicos giraron en torno a la historia, literatura, artes, ciencias sociales y la prensa. Ver el listado completo en el Anexo Consolidado del campo “TEMA_INVES” implementado en el 2019

Tabla 12. Distribución estadística del tema de investigación específico en 2019

Fuente: Extracción variable 2019. Lyda España

Tema de investigación	Trimestres del 2019				Total
	1 trimestre	2 trimestre	3 trimestre	4 trimestre	
Historia	249	311	509	316	1.385
Literatura	122	143	202	127	594
Artes	95	118	217	109	539
Ciencias sociales	138	127	187	80	532
Prensa	75	235	122	67	499
Humanidades	69	40	133	56	298
Música	38	39	66	55	198
Tecnología	15	45	83	53	196
Ciencias exactas	31	16	58	25	130
Ciencias aplicadas	28	37	27	6	98
Derecho	15	26	26	18	85
Lenguas	16	17	21	16	70
Periódicos	23	17	19	10	69

14 Ver anexo área de interés específica.



Arquitectura	12	31	10	7	60
Cultura	4	31	19	1	55
Filosofía	18	7	12	9	46
Revistas	18	16	7	4	45
Economía	11	8	11	10	40
General	5	3	12	11	31
Educación	8	15	3	5	31
Administración	10	9	8	2	29
Fotografía	5	10	6	4	25
Física	2	11	6	6	25
Archivos	6	9	5	3	23
Cine	4	9	4	5	22
Ciencias naturales	2	5	10	5	22
Hemeroteca	3	1	6	11	21
Conflicto armado	4	7	5	3	19
Biología	3	8	3	5	19
Ingeniería	4	4	5	4	17
Antropología	3	4	1	5	13
Genealogía	3	5	3	1	12
Bibliotecologías	2	5	4	1	12

Variables de comportamiento

Afiliación (Nuevo o Renovación)

En lo referente a las variables de comportamiento que permiten identificar la **interacción frente a la permanencia de los usuarios presenciales al renovar su afiliación** se identificó que mil seiscientos tres (1.603) usuarios revalidaron su afiliación a través de la renovación (423 usuarios renovaron en el primer trimestre, 453 en el segundo, 430 en el tercer y 297 en el cuarto trimestre presentaron igualdad en el número de usuarios que renovaron su afiliación). En algunos casos la vinculación de estos usuarios regulares supera los 15 años, lo que nos permite concluir que **existe un sentido de pertenencia de los usuarios regulares con la Biblioteca**. Se observó que en la mayoría de los casos equivalía a la segunda renovación, lo que implica una permanencia mínima de tres años como usuario regular de la Biblioteca.

Tabla 13. Distribución estadística del primer año de afiliación de los usuarios.
Extracción variable 2019. Lyda España

Año primera afiliación	1er. Trimestre	2º trimestre	3er. Trimestre	4º trimestre	Total
2000	11	7	10	6	34
2001	19	8	12	8	47
2002	4	5	9	11	29
2003	12	10	13	7	42
2004	18	12	14	12	56
2005	14	10	17	5	46

2006	18	7	19	8	52
2007	11	12	15	5	43
2008	12	8	4	6	30
2009	17	13	14	17	61
2010	22	17	26	17	82
2011	26	29	22	26	103
2012	33	28	33	16	110
2013	25	33	31	23	112
2014	45	27	35	22	129
2015	45	39	36	24	144
2016	25	34	63	50	172
2017	41	23	22	18	104
2018	13	131	35	16	195
total	411	453	430	297	1.591

Percepción y nivel de satisfacción respecto al servicio

En la actualidad, las expectativas del ciudadano se satisfacen no solo, mediante el portafolio de servicios, se debe trabajar de manera constante en **lograr una mejor experiencia de usuario**, esta guarda relación con la forma en la que se accede a esos productos o servicios, en otras palabras, todos aquellos factores y elementos que generan una **percepción positiva o negativa de un producto, servicio o dispositivo** debido a la interacción del usuario con ellos, englobando tanto las características objetivas del portafolio de servicios y productos como las emociones percibidas por los usuarios o beneficiarios. La caracterización se complementa con el análisis cualitativo del conjunto de datos consignados en los diferentes instrumentos de medición:

- Encuestas de servicios
- Satisfacción del ciudadano/ registro de visitas personalizadas
- Aplicativo PQRSD

Los resultados analizados proporcionan información sobre el nivel de complacencia frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general, y en particular a los usuarios beneficiados con los servicios brindados por el Grupo de Colecciones y Servicios.

Encuestas de servicios

La Biblioteca Nacional de Colombia en el año el 2014 creó e implementó la **encuesta de servicios**, instrumento virtual que permite recolectar y analizar información referente a la percepción que los usuarios tuvieron sobre los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por el GColyS, en la actualidad el proceso de recepción de las encuestas se maneja mediante plataforma Microsoft SharePoint y con acceso One Drive, es importante informar que el visitante del sitio web tiene acceso en cualquier momento de su navegación a este instrumento ya que forma parte del pie de página.

<https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=IsMMfMMgWU23UbWi8X2Y8QVolXns9fZFr2GAKYXIYeNUMjY3WUJDQUVNRDAzRFEzVE80RU9TVkg2UC4u>

Durante el 2019 se recibieron 965 encuestas de servicios, al realizar el análisis y la verificación uno a uno, se detectó que en 636 encuestas proceden de direcciones de correo electrónico @chis.conalep.edu.mx @conalepmex.edu.mx @tam.conalep.edu.mx que al parecer no son confiables. En consecuencia, solo presentaremos los resultados de cuatrocientos cincuenta y cuatro (454) encuestas.

Tabla 14. Encuestas de servicios recibidas durante el 2019
Fuente: Microsoft SharePoint Extracción variable 2019. Lyda España

Encuestas recibidas en 2019	Correo	Correo de origen dudoso	Total
Primer trimestre	14	8	22
Segundo trimestre	59	11	70
Tercer trimestre	147	25	172
Cuarto trimestre	234	467	701
Total encuestas recibidas en 2019	454	511	965

Los **servicios presenciales y virtuales evaluados fueron 2.159** es importante notar que una misma persona puede evaluar en una única encuesta varios servicios, ya que el instrumento permite la selección múltiple.

Tabla 15. Servicios calificados durante el año 2019
Fuente: Microsoft SharePoint Extracción variable 2019. Lyda España

Servicio calificado (validos)	Número de veces
Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	275
Afiliación y Carnetización	168
Asesoría y referencia en sala	139
Conmutación bibliográfica	88
Consulta telefónica	119
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	119
Convocatoria de Estímulos Ministerio de Cultura	65
Diseminación selectiva de información (DSI)	49
Elaboración de bibliografías	94
Franja de Formación - Asesoría Investigación	70
Franja de Formación - Inducción	64
Franja de Formación - Recorrido Guiado Temático	64
Franja de Formación - Visita Guiada Temática	3
ISSN	53
Práctica - Pasantías	64
Pregunte al bibliotecario (virtual)	140
Préstamo de equipos para acceso a la información	144
Reserva de material	108
Sala Conectando Sentidos	64
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	81
Suministro de documentos (digitalización o fotocopias)	188
Servicios calificados durante 2019	2159

Frente a los aspectos calificados: la rapidez en la respuesta, la calidad en la atención por parte de los funcionarios y la calidad de material recibido. La distribución estadística de los resultados obtenidos fue la siguiente:

Tabla 16. Distribución trimestral de la calificación frente a los aspectos evaluados
Fuente: Microsoft SharePoint Extracción variable 2019. Lyda España

La rapidez en responder a su solicitud fue:							
Calificación	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%	
Excelente	8	17	36	72	133	29	74
Buena	5	33	71	93	202	44	
Regular	1	7	31	56	95	21	26
Deficiente		2	9	13	24	5	
La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue							
Calificación	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%	
Excelente	6	16	40	67	129	28	78
Buena	7	31	77	110	225	50	
Regular	1	11	21	43	76	17	22
Deficiente		1	9	14	24	5	
La calidad del material recibido fue:							
Calificación	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%	
Excelente	5	18	36	73	132	29	78
Bueno	6	27	81	108	222	49	
Regular	2	13	23	36	74	16	22
Deficiente	1	1	7	17	26	6	

De acuerdo con el Grupo de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura, las respuestas en el rango **excelente a bueno** deben ser **iguales o superiores al 95%** para determinar que se está ofreciendo un buen servicio, durante el 2019 la tendencia ha sido positiva, pero **no alcanzo la meta institucional ya que obtuvo un 77%**.

Los aspectos con mejor calificación fueron la **atención por parte de los funcionarios** y calidad del material recibido, ambos obtuvieron un 78%.

El rango de **regular a deficiente** **presento un incrementó**, en comparación con el año 2018¹⁵, recordamos que este parámetro refleja frustraciones. El punto más débil de la prestación del servicio en 2019 giro en torno a la **“rapidez en responder a su solicitud”** con un **26% de los usuarios que califican desfavorablemente** este aspecto.

Frente a las dos preguntas claves dentro de la encuesta de servicios que permiten obtener información y medir la fidelidad de los usuarios los siguientes son los resultados obtenidos:

¹⁵ Ver anexo análisis comparativo sobre la percepción y satisfacción frente al servicio 2017-2019

Tabla 17. Distribución trimestral de las respuestas entorno a la fidelización en 2019
Fuente: Microsoft SharePoint Extracción variable 2019. Lyda España

El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas						
Percepción	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%
Si	12	45	112	178	347	76
No	2	14	35	56	107	24
Recomendaría los servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia						
Percepción	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%
Si	12	47	114	176	349	77
No	2	12	33	58	105	23

El 76% de los usuarios sintió que sus necesidades y expectativas fueron atendidas de forma satisfactoria y un 77% de los usuarios recomendarían los servicios de la biblioteca, **sin embargo, el crecimiento en la percepción negativa se ubicó en un 23%**, lo que permite inferir un **grado de insatisfacción y una posible pérdida de estos usuarios**.

Como parte del proceso de análisis este año se optó por agrupar las sugerencias y comentarios en ítems que permitieran reunir aquellos que hacen referencias a temáticas en común o similares, es importante destacar que un **69%** de los usuarios que contestaron la encuestas omite el campo o refiere que no tiene ningún comentario (el 49% no escribe ninguna sugerencia o comentario, y un 15% escribe en el campo que no tiene ninguna sugerencia o comentario que hacer); en consecuencia solo el 33% restaste¹⁶, realiza algún sugerencia o comentario. De estos el **21% de los comentarios son felicitaciones, agradecimientos que resaltan positivamente los servicios y la misión de la Biblioteca Nacional**, y los restantes comentarios o sugerencias se agruparon en las siguientes temáticas:

Tabla 18. Agrupación temática de las sugerencias o comentarios
Fuente: Microsoft SharePoint Extracción variable 2019. Lyda España

Agrupación temática de la sugerencia o comentario	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total	%
La sugerencia o comentario realizada por el usuario no hace referencia a los servicios, trámites o productos ofertados por la BNC.	1	1	4	7	13	3
Sugerencia o comentario frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario	0	1	2	3	6	1
Sugerencia o comentario frente al acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y	0	1	5	4	10	2

¹⁶ Un 2% el usuario comenta que no conocen la Biblioteca Nacional, al hacer la revisión uno a uno, se descartó que fueran usuarios virtuales pues no habían seleccionado ninguno estos servicios, y se vuelve a la teoría que un grupo de visitantes virtuales mexicanos diligenció la encuesta de servicios, estos comentarios provienen de correos electrónicos de @gmail, @hotmail y @correo.policia.gov.co

documental, incluye los canales de comunicación y el portal web de la BNC.						
Sugerencia o comentario frente al estado de los recursos de información que conforma las colecciones de la BNC incluye la Biblioteca Digital	0	0	1	1	2	0
Sugerencia o comentario frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los usuarios	1	1	4	11	17	4
Sugerencia o comentario frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano	0	1	2	4	7	2

Satisfacción del ciudadano/ registro de visitas personalizadas

Paralelamente en la Biblioteca Nacional y en particular en el Grupo de Colecciones y Servicios se aplica el formato F-GAC-014 “Satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas formato” diseñado por el Grupo de Servicio al Ciudadano¹⁷, este formato físico es entregado por los funcionarios al terminar de atender al usuario; de igual manera el ciudadano, visitante o usuario puede obtenerlo y depositarlo una vez diligenciado en los buzones ubicados en la Biblioteca.

Durante el 2019 recibieron mil novecientos veinte seis (1.926) Satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas formato

Tabla 19. Encuestas de Satisfacción del ciudadano / registro de visitas personalizadas recibidas durante el 2019
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Encuestas recibidas	Total
Primer Trimestre 2019	385
Segundo Trimestre 2019	610
Tercer trimestre 2019	537
Cuarto trimestre 2019	394
Total	1.926

Así mismo índico si el tema tratado hacía referencia a un servicio o trámite:

¹⁷ Grupo de Servicio al Ciudadano es la dependencia del Ministerio de Cultura encargada de diseñar e implementar estrategias para la prestación de servicios de calidad que fortalezcan los lazos de confianza entre los ciudadanos y grupos de interés y la entidad.

Tabla 20. Distribución estadística servicio o trámite 2019
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Trimestres de 2019	Servicio	Trámite	Subtotal
Primer	380	5	385
Segundo	600	10	610
Tercero	532	5	537
Cuarto	323	2	325
Total	1.835	22	1.857

El ciudadano señaló en el formato diferentes tipos de solicitudes:

Tabla 21. Distribución estadística por tipo de solicitud 2019
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Tipo de solicitud	2019				Total
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° Trimestre	
Felicitaciones	331	477	388	278	1474
Peticiones	43	119	130	41	333
Sugerencias	8	12	11	2	33
Quejas	3	2	7	3	15
Reclamos			1		1
Denuncias				1	1

El formato permite la extracción de variables demográficas de género e intrínsecas como el tipo de organización a la que pertenece el ciudadano, usuario o visitante del área visitada:

Tabla 22. Distribución trimestral por género de los ciudadanos, usuarios o visitantes que diligenciaron la encuesta Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Género	Trimestre				Total
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	
Femenino	189	314	276	195	974
Masculino	191	289	256	127	863
No se pudo definir el género	5	7	5	3	20
Totales	385	610	537	325	1.857

El 92 % de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta manifestó estar vinculado algún tipo de organización, el 46% por ciento perteneciente a **instituciones de educación superior**. Lo que coincide con el perfil del usuario regular de la Biblioteca Nacional. En un segundo lugar se ubican las Entidades territoriales - **Municipios** que guarda relación con misión frente a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Tabla 23. Distribución trimestral por tipo de organización
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Tipo de organización	2019				Total
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° Trimestre	
Instituciones de educación superior	184	357	292	306	1.139
No se pudo identificar el tipo o el sector de la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano	168	177	81	10	436
El ciudadano no manifestó pertenecer a ningún tipo de organización (particular + independiente + no registra)	1	6	94	61	162
Instituciones de educación básica y media		34	46		80
Bibliotecas	5	8	4	9	26
Instituto Caro y Cuervo	18	2		1	21
Cajas de compensación		18			18
Asociaciones, corporaciones y fundaciones	3	4	3	1	11
Instituto, centro, grupo o semillero de investigación	1		8	1	10
Medios de comunicación		1	1	1	3
Profesionales, científicos e intelectuales		1	1	1	3
Fondo Nacional del Ahorro			2		2
Instituto Colombiano de Antropología e Historia -ICANH			2		2
Ministerios	2				2
Museos				2	2
Archivo General de la Nación AGN		1			1
Centro de posgrados del estado			1		1
Centro Memoria Histórica	1				1
Entidades territoriales - Departamentos			1		1
Entidades territoriales - Municipios			1		1
Grupo de Investigación	1				1
Instituto de Desarrollo Urbano IDU	1				1
Institutos		1			1
Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica				1	1

Los resultados del análisis frente a las tres dimensiones específicas del instrumento son: características de la atención prestada, las características del punto de atención y aspectos del servidor público. Dichas dimensiones con sus respectivas variables, son medidas de acuerdo con una escala de cuatro parámetros: excelente, bueno, regular y malo. Durante 2019 mostraron los siguientes resultados:

Frente a la primera dimensión “**características de la atención prestada**”, en términos generales el ciudadano considero que la **información fue clara, la respuesta oportuna y se sintió satisfecho con el servicio**, obteniendo un porcentaje de 99% de percepción positiva y la negativa de 1%.

Tabla 24. Distribución trimestral, estadística y porcentual de las características de la atención prestada
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Características de la atención prestada	2019				Total	%	Criterio porcentual GSA
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° trimestre			
Claridad en la información							
Excelente	330	525	480	289	1.624	87	99
Bueno	52	79	48	36	215	12	
Regular		4	4		8	0	1
Malo	3	2	5		10	1	
La oportunidad de respuesta							
Excelente	329	521	445	326	1.621	84	99
Bueno	53	82	83	64	282	15	
Regular		5	5	3	13	1	1
Malo	3	2	4	1	10	1	
La satisfacción en el servicio							
Excelente	337	526	479	347	1.689	88	99
Bueno	43	78	50	45	216	11	
Regular	4	2	4	2	12	1	1
Malo	1	4	4		9	0	

El segundo aspecto evalúa es el punto de atención, frente a dos variables **señalización y comodidad de las instalaciones**: en lo referente a los espacios de la biblioteca, el ciudadano en términos generales califica la señalización en el rango de excelente a buena y considera las instalaciones cómodas calificándolo los dos aspectos con 98%. No obstante un 2% de los ciudadanos nos recomiendan mejorar nuestros espacios:

Tabla 25. Distribución trimestral, estadística y porcentual de las características del punto de atención.
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Características del punto de atención	2019				Total	%	Criterio porcentual GSA
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° Trimestre			
Señalización							
Excelente	274	457	376	247	1.354	73	97
Bueno	103	136	136	74	449	24	
Regular	5	16	19	3	43	2	3
Malo	3	1	6	1	11	1	
Comodidad en las instalaciones							
Excelente	289	467	418	267	1.441	78	98
Bueno	86	132	109	53	380	20	
Regular	2	6	10	6	24	1	1
Malo	4	1	4	3	12	1	

La última dimensión aborda los “**aspectos del servidor público**” en términos de su **amabilidad, la actitud de servicio y el uso de un lenguaje claro y sencillo**, que facilita al ciudadano calificar la percepción que tuvo al interactuar con el servidor público, obtuvo una calificación de 99% y un 1% considera que se debe fortalecer al recurso humano.

Tabla 26. Distribución estadística y porcentual de los aspectos del servidor público
Fuente: Transcripción Grupo de Servicio al Ciudadano Extracción variable 2019. Lyda España

Aspectos del servidor público	2019				Total	%	Criterio porcentual GSA
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° Trimestre			
Amabilidad							
Excelente	356	557	497	301	1711	92	99
Bueno	26	47	31	24	128	7	
Regular		3	5		8	0	0
Malo	3	3	4		10	1	
Actitud del servicio							
Excelente	355	551	491	300	1.697	91	99
Bueno	27	54	38	25	144	8	
Regular		2	4		6	0	1
Malo	3	3	4		10	1	
Lenguaje claro y sencillo							
Excelente	382	605	530	324	1.841	99	99
Bueno					0	0	
Regular		3	3	1	7	0	0
Malo	3	2	4		9	0	

Aplicativo PQRSD

El **proceso gestión de servicio al ciudadano**, cuyo objetivo es “Recibir, tramitar, hacer seguimiento y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que formulen los ciudadanos, relacionadas con la misión del Ministerio de Cultura, buscando la satisfacción de usuarios de los trámites y servicios”. El **Grupo de servicio al ciudadano administra el aplicativo** de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con las competencias del Ministerio de Cultura¹⁸.

¹⁸ Para mayor información Ingrese a ISOLUCIÓN haciendo clic aquí: <http://calidad.mincultura.gov.co/PaginaLo> en el Procedimiento: atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Versión: 8. Código: P-GAC-008. Fecha: 15/May/2018

Durante el 2019 el grupo de servicio al ciudadano recibió, administró y tramitó tres mil ochocientos cuatro (**3.804**) PQRSD, de los cuales, fueron asignados a la Biblioteca Nacional un total de ciento cincuenta y nueve (154) peticiones, que equivale al 4% del total de los PQRSD recibidos.

Tabla 27. Distribución estadística de los PQRSD

Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Trimestres	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total
Biblioteca Nacional de Colombia	37	39	51	32	159

Los PQRSD tramitados por la Biblioteca se clasificaron por tipo de solicitud, el 44% de ellos fueron “solicitud de información general”, un 19% reclamos y un 13% consultas.

Tabla 28- Distribución estadística y porcentual por tipo de solicitud tramitada en la BNC en 2019

Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Tipo de solicitud	Primer	segundo	Tercero	Cuarto	Total	%
Actualización datos personales	1	1			2	1%
Consulta	11	4	5		20	13%
Denuncia	2		1		3	2%
Felicitación		1	2		3	2%
Petición	2	5	1	6	14	9%
Queja		3		1	4	3%
Reclamo	5	2	15	9	31	19%
Solicitud de documentos y de información		3	1		4	3%
Solicitud de información general	14	20	20	16	70	44%
Solicitud de informes por los congresistas			1		1	1%
Solicitud de periodista	1				1	1%
Solicitudes entes de control			1		1	1%
Sugerencia	1		4		5	3%
Total	37	39	51	32	159	100%

A partir de los reportes del aplicativo y los informes del 2019 semestrales del grupo de servicio al ciudadano, se procedió a obtener información demográfica de los ciudadanos que han hecho uso de este mecanismo. De los ciento cincuenta y nueve (159) PQRSD atendidos por la Biblioteca Nacional podemos informar que el 48% de los ciudadanos decidieron realizar su PQRSD de forma anónima, un 31% se identificó a partir de su nombre, como género masculino y el 20 % restante se le agrupó dentro del género femenino:

Tabla 29. Distribución estadística y porcentual de los PQRSD asignados a la BNC

Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Género	Primer	Segundo	tercero	Cuarto	Total	%
El ciudadano realizó PQRSD de manera anónima	16	17	21	23	77	48%
Femenino	7	9	13	3	32	20%
Masculino	14	13	17	6	50	31%
Sub total	37	39	51	32	159	100%

Frente a las variables de ubicación geográfica, que proporcionan información sobre el país de procedencia, y dentro del territorio nacional el departamento y municipio, podemos informar que el 50% de las solicitudes fueron realizadas por ciudadanos que viven en Colombia, el otro 50% no diligencio el campo. Se recibió una solicitud de Francia.

Tabla 30. Distribución estadística de los PQRSD asignados a la BNC por país.

Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

País	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total
Colombia	20	19	32	9	80
Francia		1			1
Vacía sin información	17	19	19	23	78

Frente a la distribución dentro del territorio nacional de los ochenta ciudadanos que proporcionaron la información, se identificó que el 51% de los ciudadanos están dedicados en Bogotá D.C, con 10% se ubican los departamentos de Antioquia y Cundinamarca.

Tabla 31. Distribución estadística de los PQRSD asignados a la BNC por departamentos.

Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Departamento	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total general	%
Antioquia	5	1	2		8	10%
Bogotá D.C.	11	10	16	4	41	51%
Boyacá		1			1	1%
Caldas		2			2	3%
Casanare				1	1	1%
Choco			2		2	3%
Córdoba	2	1			3	4%
Cundinamarca	1		4	3	8	10%
Huila		3	1		4	5%
Norte de Santander		1		1	2	3%
Santander	1		5		6	8%
Tolima			2		2	3%
Sub total	20	18	32	9	79	100%

Se identificó que fuera de ciudad Bogotá D.C., los ciudadanos se encontraban ubicados en veintisiete (27) municipios de Colombia:

Tabla 32. Distribución estadística por municipios donde se ubicaban los ciudadanos al momento de tramitar el PQRSD asignado a la BNC

Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Municipio	Primero	Segundo	Tercero	Cuarto	Total
Abriaqui		1	1		2
Anserma		1			1
Bogotá D.C.	11	10	15	4	40
Bucaramanga	1		2		3
Carmen de Carupa	1				1
Chía				1	1
Condoto			1		1
Cúcuta		1		1	2
Fusagasugá			1		1
Gigante		1			1

Granada	1				1
Ibagué			2		2
Isnos		1			1
Landázuri			1		1
Lorica		1			1
Maceo	1				1
Manizales		1			1
Medellín	1		1		2
Montería	1				1
Mosquera				1	1
Pitalito		1	1		2
Quibdó			1		1
San Bernardo del Viento	1				1
Soacha			1		1
Sonsón	2				2
Suaita			1		1
Tocancipá			2		2
Tunja		1			1
Vacía sin información	17	20	21	23	81
Yopal				1	1
Zipaquirá				1	1
Subtotal	37	39	51	32	159

Grupo poblacional y atención preferencial

Otros aspectos analizados hacen referencia a la identificación poblacional y a la atención preferencial, es de anotar que en las solicitudes anónimas no se exige esta información. Frente al primer aspecto solo el 10% de los solicitantes se identificó con un grupo poblacional.

Tabla 33. Distribución estadística y porcentual de la identificación poblacional de los PQRSD asignados a la BNC
Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Identificación poblacional	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total general	%
Afrocolombiano, raizal y palenquero		1	1		2	4%
Ciudadano en general	13	11	16	4	44	90%
Desplazado	1	1			2	4%
Indígena	1				1	2%
Subtotal	14	13	17	4	49	100%

Se pudo establecer que la atención preferencial se brindó al adulto mayor en un 8% y se priorizó las solicitudes realizadas por periodistas en un 6%. El 86% de los ciudadanos informaron que no requería atención preferencial y en las solicitudes anónimas no se exige esta información.

Tabla 34. Distribución estadística y porcentual de la atención preferencial realizada a los PQRSD asignado a la BNC.
Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Atención Preferencial	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total general	%
Adulto mayor		2	2		4	8%
No	11	10	16	5	42	86%

Periodista	1	1	1		3	6%
Sub totales	12	13	19	5	49	100%

Variables intrínsecas

Frente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las particularidades de los ciudadanos, se establecieron, el tema en torno al cual giro la solicitudes PQRSD y los canales de comunicación que prefieren los ciudadanos para hacer sus peticiones.

Sobre el tema en torno al cual giro la solicitudes PQRSD podemos informar que 63% fueron consultas generales, 16% peticiones entorno a pregúntele al bibliotecario, en tercer lugar con 4% se ubicaron las temáticas del ISSN y las dotaciones bibliográficas. El deposito legal tuvo un 3% y los las temáticas sobre dotaciones tecnológicas y suministro de documentos cada una con 2%. En la tabla se registran la totalidad de las temáticas en las que se agruparon las peticiones en el año 2019.

Tabla 35. Distribución estadística y porcentual del tema de consulta mediante el aplicativo PQRSD asignados a la BNC
Fuente: Reporte aplicativo PQRSD suministrada por el Grupo de Servicio al Ciudadano. Extracción variable 2019. Lyda España

Tema de consulta	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total	%
Asistencia Técnica RNB			1		1	1%
Aula virtual			1		1	1%
Bibliografías	1				1	1%
Compra, Donación y canje de colecciones		1			1	1%
Consulta General	20	27	30	23	100	63%
Deposito digital	1	1			2	1%
Deposito legal		1		3	4	3%
Dotaciones bibliográficas	1	1	3	1	6	4%
Dotaciones tecnológicas	1		2		3	2%
ISSN	2	2	2	1	7	4%
Portal Biblioteca Nacional			1		1	1%
Pregúntele a la RNB	1			1	2	1%
Pregúntele al bibliotecario	9	4	10	3	26	16%
Recursos digitales		1			1	1%
Suministro de documentos	1	1	1		3	2%
Sub totales	37	39	51	32	159	100

Frente a los **medios de recepción**¹⁹ de las solicitudes de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es importante reiterar que el Grupo de Servicio al Ciudadano transcriben todas las solicitudes para su seguimiento al Aplicativo PQRSD antes de ser

¹⁹ Correo electrónico servicioalciudadano@mincultura.gov.co

Aplicativo PQRSD apartado en el portal web del Ministerio de Cultura donde el ciudadano puede crear, consultar e ingresar sus PQRSD enlace:

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/Paginas/Registro%20de%20peticiones.aspx>

Kiosco y Libro de visitas son canales de recepción de los PQRSD adicionales que tiene implementados el Museo Nacional

Presencial cuando el ciudadano entrega en el Ministerio o dependencia.

Telefónico cuando el ciudadanos deja un mensaje y se transcribe al aplicativo

Ventanilla de Radicación

asignadas. Se identificó que el canal de atención más utilizado fue el **apartado web de creación y seguimiento de PQRSD**, con un 70% de uso, le siguen **el correo electrónico servicioalciudadano@mincultura.gov.co** con un 21 % y el 4% restante realizó su petición a través de la ventanilla de radicación.

Medios de recepción	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total	%
Correo Electrónico	7	9	9	9	34	21%
Apartado web QRSD	24	30	37	21	112	70%
Ventanilla de Radicación	6		5	2	13	8%
Sub total	37	39	51	32	159	100%

CONCLUSIONES

La elaboración de caracterizaciones periódicas es útil en la medida que la información recolectada permite conocer en detalle el perfil y las características de los ciudadanos que deciden realizar el proceso de afiliación para convertirse en usuarios o renovar su permanencia como usuarios presenciales. En este mismo contexto, las caracterizaciones permiten examinar el comportamiento de los recién afiliados en relación con la Biblioteca, **identificar sus demandas y niveles de satisfacción frente a la información y a los servicios suministrados, y evaluar el desempeño de los servicios y productos ofrecidos por la Biblioteca, y en particular aquellos que lidera el Grupo de Colecciones y Servicios**, contribuyendo en diseño e implementación de mejoras a los servicios existentes, así mismos en el fortalecimiento de estrategias de comunicación con los ciudadanos (usuarios o visitantes) o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – Biblioteca en los procesos misionales del Ministerio de Cultura.

Durante el año 2019, la Biblioteca Nacional realizó el trámite de afiliación a **8.701** ciudadanos, de éstos, **7.098** se beneficiaron por primera vez de los servicios ofrecidos por la Biblioteca (1.834 lo hicieron en el primer, 1.840 en el segundo, 2.040 en el tercer y 1.384 en el cuarto trimestre respectivamente). Los restantes **1.603** usuarios, ratificaron su afiliación a través de la renovación (423 usuarios renovaron en el primer trimestre, 453 en el segundo, 430 en el tercer y 297 en el cuarto trimestre). En algunos casos la vinculación de estos usuarios regulares supera los 15 años, lo que nos permite concluir que existe **un sentido de pertenencia de los usuarios regulares con la Biblioteca**, el cual deberemos fortalecer mediante la **valoración de la experiencia de los usuarios**, las técnicas de investigación de patrones de uso y consumo y utilización de las nuevas tecnologías para la captación y fidelización de este nicho de usuarios.

En lo concerniente a la **ubicación geográfica** de los usuarios afiliados durante el 2019, podemos afirmar que más del 96% reside en Colombia, de los cuales, **el 83%** manifestaron estar viendo al momento del trámite en la ciudad de **Bogotá**. Para lograr un mayor nivel de descripción en la distribución en la ciudad de Bogotá, se agrupó por localidades, ubicándose en primer lugar, la localidad de Suba con un 13%. Así mismo podemos informar que tuvimos usuarios presenciales de diversas nacionalidades, el mayor número de usuarios extranjeros proceden de Venezuela, le sigue Estados Unidos, Francia, Brasil, Méjico y España.

La disposición por edad y género, nos arrojó el 54% de los usuarios que se afiliaron fueron hombres y el 46% restante fueron mujeres. **Los usuarios con mayor presencia en la biblioteca se encuentran entre los 20 a 24 años.**

En cuanto a la **variable ‘Ocupación’**, el 60%, es decir 5.194 de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación “estudiante”, seguido por un 14% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 12% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, el 6 % corresponde a docentes, que agrupa a los profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria.

En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el 67 %, tiene una carrera universitaria o está adelantándola, en otras palabras, **nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios.**

El 42% de los usuarios están vinculados a **carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas**, con un 15% encontramos carreras del núcleo de la Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines. Con un 13% se ubican las carreras o profesiones pertenecientes a los núcleos de economía, administración, contaduría y afines, y las Bellas artes con un 12% cada uno. Entre las carreras más comunes se encuentran la comunicación social, derecho, historia, administración, diseño, licenciatura en ciencias sociales, arquitectura e ingeniería de sistemas

Frente a la variable ‘Instituciones’ Se pudo identificar que las instituciones educativas con mayor presencia durante 2019 en la Biblioteca Nacional fueron la **Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá**, la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Pontificia Universidad Javeriana, y a nivel técnico o tecnológico el Servicio Nacional de Aprendizaje – SENA.

Frente a los estudios en el exterior se identificaron 309 ciudadanos egresados o vinculados a instituciones educativas en el extranjero. De igual manera doscientos veintiocho ciudadanos manifestaron ser investigadores al momento de afiliarse, 67 en el primer, 55 en el segundo, 63 en el tercer y 43 en el cuarto trimestre, en el mismo periodo se listaron más de 346 centros, grupos o semilleros de investigación.

El resultado obtenido concluye que el interés manifestados por los usuarios en su primera vista a la Biblioteca giró en torno a las **ciencias sociales** con 2.523 recurrencias lo que representa el 29%. La segunda área de interés fueron los temas sobre **las artes con 1.673** recurrencias, equivalente al 19%. En tercer lugar se ubicaron las temáticas en torno **geografía, historia y disciplinas auxiliares** con un 15% por ciento equivalente a 1.317 usuarios. En cuanto al tema de interés específico se destacan la **historia, literatura, artes, prensa, música, tecnología**, entre otras.

Frente a la percepción de los ciudadanos, usuarios beneficiarios de los servicios y trámites ofrecidos por la Biblioteca Nacional, y en particular los servicios presenciales que lidera el Grupo de Colecciones y Servicios es positiva.

En la encuesta de servicios, los aspectos con mejor calificación fueron la atención por parte de los funcionarios y calidad del material recibido, ambos obtuvieron un 78%. El punto más débil de la prestación del servicio giro en torno a la “rapidez en responder a su solicitud” con un 26%. El 76% de los usuarios sintió que sus necesidades y expectativas fueron atendidas de forma satisfactoria y un 77% de los usuarios recomendarían los servicios de la biblioteca.



Frente a los resultados del formato satisfacción del ciudadano/ registro de visitas personalizadas, se evaluaron tres dimensiones. Frente a la primera dimensión “características de la atención prestada”, en términos generales el ciudadano considero que la información fue clara, la respuesta oportuna y se sintió satisfecho con el servicio al obtener 99%. El segundo aspecto evalúa es el punto de atención, frente a dos variables señalización y comodidad de las instalaciones los ciudadanos y usuarios lo calificaron un 98%. La tercera y última diversión aborda los “aspectos del servidor público” en términos de su amabilidad, la actitud de servicio y el uso de un lenguaje claro y sencillo, en esta se obtuvo un 99%. Resultados que se encuentran en los estándares del Ministerio.

Para 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