



MINISTERIO DE CULTURA

# Percepción y nivel de satisfacción público de la Unidad Administrativa Especial Biblioteca Nacional

---

Informe acumulado del año 2022

## Percepción y nivel de satisfacción público

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, ya que 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 trámite debido a la interacción del ciudadano con ellos, englobando tanto las características objetivas del portafolio de servicios y productos como las emociones percibidas por los usuarios o beneficiarios.

En el caso de la Biblioteca Nacional se han desarrollado e implementado diversos instrumentos para alcanzar tal fin, algunos son transversales al Ministerio de Cultura y otros específicos como las encuestas que se aplican al terminar los cursos del aula virtual.





# Fuentes de información



## Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014

La U.A.E. Biblioteca Nacional con 564 encuestas equivale al 51% del total de encuestas recibidas al interior del Ministerio de Cultura .



## Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-

La U.A.E. Biblioteca Nacional reporto 18 encuestas de equivale al 13% del total de encuestas recibidas al interior del Ministerio de Cultura frente al Programa Nacional de Estímulos 2021



## Encuesta aplicativo PQRSD

De los 117 solicitadas atendidas durante el 2022, solo tres ciudadanos diligenciaron la encuesta.



## Encuesta cursos virtuales BNC

Se analizaron un total de 218 encuestas elaboradas al terminar el curso virtual.



# Aspectos evaluados frente al nivel de satisfacción y percepción

## Encuesta satisfacción de visitas, servicios y trámites F-GAC-014

- Características de la atención prestada.
- Características del canal de atención.
- Características del punto de atención.
- Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica.
- Características de la propuesta pedagógica (específica para los museos del Ministerio)

## Encuesta satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos

- Divulgación y Comunicaciones.
- Planeación.
- Participación social
- Apoyo en la implementación y ejecución
- Evaluación y acompañamiento
- Cumplimiento
- Expectativas sobre los aspectos a fortalecer en los programas y proyectos ofertados.
- Satisfacción general frente a los Programas, Planes y Proyectos.

## Encuesta evaluación aula virtual BNC

- Contenidos y actividades.
- Comunicación y soporte técnico.
- Autoevaluación.

## Aplicativo PQRSD

- ¿La oportunidad de la respuesta fue?
- ¿La respuesta a su solicitud fue clara?
- ¿Su nivel de satisfacción fue?
- ¿Es Inconforme?

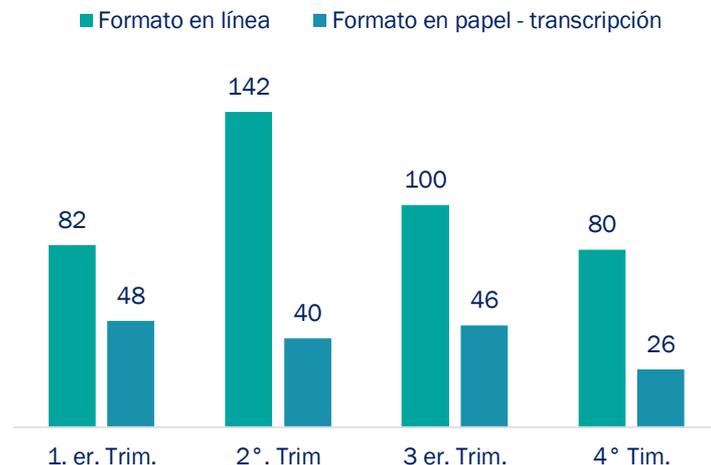


# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Número de encuestas analizadas

Durante el año 2022 se recibieron un total de quinientos sesenta y cuatro (564). Al interior del BNC el grupo que más reportó encuestas en el año 2022 fue colecciones y servicios.

Grupos evaluados al interior de la BNC	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4°. Trim	Total
Actividad Cultural	7	50	29	25	111*
Comunicaciones	2	4	2	2	10
Dirección	1		2	2	5
Grupo de Colecciones y Servicios	68	59	67	52	246
Grupo de Bibliotecas Públicas	14	13			27
Grupo de Bibliotecas Públicas RNBP		6	13	5	24
Grupo de Conservación	6		5	3	14
Grupo de Gestión Administrativa				3	3
Grupo de Procesamiento Técnico	32	35			67
Grupo desarrollo de colecciones		15	28	14	57
Total	130	182	146	106	564



\* Al realizar el cruce con los servicios evaluados observaremos una disminución en este ítem, lo que evidencia la necesidad de justificar el formato para la asertividad de la evaluación

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Servicios evaluados

El servicio más evaluado fue la consulta de colecciones alcanzando el 29%, sigue la asistencia técnica a bibliotecas públicas con un 14%.

Tres servicios lograron igual porcentaje 10% cada uno, a saber, las actividades culturales, la formación de usuarios y el servicio de referencia

Servicios y trámites	1. er. Trim	2° Trim.	3. er. Trim	4° Trim.	Total	%
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	3	35	18	2	58	10
Asignación del ISSN	0	6	6	9	21	4
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	17	36	22	6	81	14
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	5	4	2	0	11	2
Catalogación en la publicación	14	5	7	4	30	5
Consulta de colecciones	51	35	36	43	165	29
Depósito digital de obras	2	4	0	0	6	1
Depósito legal de obras	1	3	2	3	9	2
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	1	0	1	1	3	1
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	10	10	9	0	29	5
Formación de usuarios	17	24	11	5	57	10
Préstamo o alquiler de espacios	1	1	0	4	6	1
Promoción de colecciones	1	3	1	0	5	1
Servicios de referencia	1	10	17	26	54	10
El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	6	6	14	3	29	5
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>182</b>	<b>146</b>	<b>106</b>	<b>564</b>	<b>100</b>

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Característica de la atención prestada

En promedio, el 95% evaluó en el rango de excelente a bueno, el tres por ciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo y se sintió satisfecho con el servicio. Menos del dos por ciento no dio respuesta a este componente.

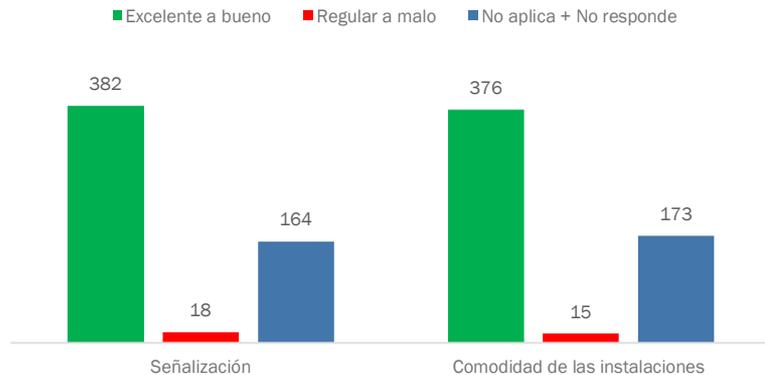


Servicio calificado	La información fue clara					La respuesta fue oportuna y a tiempo					Su grado de satisfacción general				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	en blanco	Excelente	Bueno	Regular	Malo	en blanco	Excelente	Bueno	Regular	Malo	en blanco
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	46	11	1			45	13				45	13			
Asignación del ISSN	17	3		1		17	3		1		17	3		1	
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	65	16				64	17				64	17			
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	7	3	1			6	4	1			6	4	1		
Catalogación en la publicación	22	6		2		22	6	1	1		22	6	1	1	
Consulta de colecciones	151	8	1	0		147	11	1	0	1	147	11	1	0	
Depósito digital de obras	6					6					6				
Depósito legal de obras	5	2	2			3	4	1	1		3	4	1	1	1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	2	1				1	2				1	2			
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	25	4				25	4				25	4			
Formación de usuarios	54	2	1	0		53	3	0	1		53	3	0	1	0
Préstamo o alquiler de espacios	6					6					6				
Promoción de colecciones	5					5					5				
Servicios de referencia	51	1	2	0		51	1	2	0		50	1	1	1	1
Acceso a internet y préstamo de equipos en las salas de consulta	2	2	1			2	1	2			1	1		2	1
El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	18	2	2	3	4	16	3		2	8	17	1	1	1	9
<b>Total</b>	<b>482</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>469</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>468</b>	<b>70</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>12</b>

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Características del punto de atención

En promedio el 67% evaluó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones, por el contrario, el 3% lo calificó en el rango de regular a malo. El uno por ciento dejó en blanco estos aspectos en el formato de papel. Finalmente, el 30% restante escogió la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual.

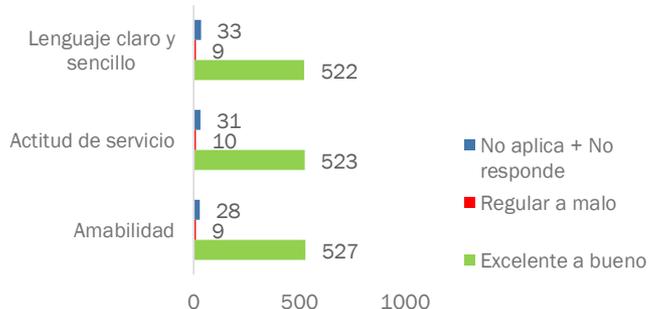


Servicio calificado	La información fue clara					La respuesta fue oportuna y a tiempo				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	en blanco	Excelente	Bueno	Regular	Malo	en blanco
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	46	11	1			45	13			
Asignación del ISSN	17	3		1		17	3			1
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	65	16				64	17			
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	7	3	1			6	4	1		
Catalogación en la publicación	22	6		2		22	6	1	1	
Consulta de colecciones	151	8	1	0		147	11	1	0	1
Depósito digital de obras	6					6				
Depósito legal de obras	5	2	2			3	4	1	1	
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	2	1				1	2			
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	25	4				25	4			
Formación de usuarios	54	2	1	0		53	3	0	1	
Préstamo o alquiler de espacios	6					6				
Promoción de colecciones	5					5				
Servicios de referencia	51	1	2	0		51	1	2	0	
Acceso a internet y préstamo de equipos en las salas de consulta	2	2	1			2	1	2		
El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	18	2	2	3	4	16	3		2	8
<b>Total</b>	<b>482</b>	<b>61</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>469</b>	<b>72</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>9</b>

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Características del servidor público que atendió el requerimiento

En promedio el 67% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, el tres por ciento lo calificó de regular a malo. El 30% de los ciudadanos uso el No Aplica o no evaluó el aspecto. La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.

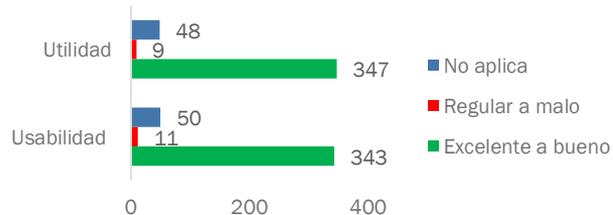


Características evaluadas	Amabilidad					Actitud de servicio					Lenguaje claro y sencillo				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Servicios calificados															
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	43	11			4	44	10			4	46	9			3
Asignación del ISSN	17	3		1		17	3		1		16	5			
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	70	9			2	67	13			1	69	11			1
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	8	2	1			6	4	1			6	4	1		
Catalogación en la publicación	20	5			5	19	6			5	21	4			5
Consulta de colecciones	151	6	0	0	3	150	6	0	0	4	146	7	0	0	7
Depósito digital de obras	5	1				6					6				
Depósito legal de obras	3	5	1			3	4	1	1		3	4	2		
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	2	1				1	2				2	1			
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	25	2			2	24	3			2	24	3			2
Formación de usuarios	46	5	0	1	5	47	4	0	1	5	46	5	0	1	5
Préstamo o alquiler de espacios	6					6					6				
Promoción de colecciones	4				1	4				1	4				1
Servicios de referencia	50	2	1	0	1	50	1	1	0	2	50	1	0	1	2
Acceso a internet y préstamo de equipos en las salas de consulta	3	1	1			3	1	1			3	1	1		
El ciudadano(a) no diligenció la información, se deja en blanco	19	2	1	2	5	17	2	2	1	7	17	2	2	1	7
<b>Sub total</b>	<b>472</b>	<b>55</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>28</b>	<b>464</b>	<b>59</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>31</b>	<b>465</b>	<b>57</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>33</b>
<b>Totales</b>	<b>564</b>					<b>564</b>					<b>564</b>				

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Características del canal de atención

Solo las encuestas en línea permiten evaluar el canal de atención, en promedio el 85% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación. Lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 2% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. El 12% restante escogió la opción no aplica.

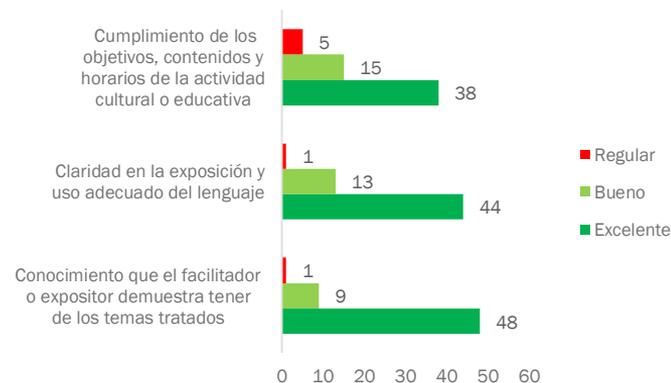


Características del canal de atención	Usabilidad (pudo utilizar el canal de comunicación de forma sencilla)					Utilidad (fue útil y práctico frente a sus necesidades)				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Servicio o trámite evaluados										
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	37	15	2	1	3	35	18	2		3
Asignación del ISSN	15	5		1		16	4		1	
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	53	27	1			51	30			
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	7	3	1			5	5	1		
Catalogación en la publicación	21	6		1	2	20	7		1	2
Consulta de colecciones	35	6			19	36	5			19
Depósito digital de obras	6					6				
Depósito legal de obras	3	3	2		1	5	2	1	1	
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	2	1				2	1			
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	20	8			1	19	10			
Formación de usuarios	35	6		1	2	35	6		1	2
Préstamo o alquiler de espacios	6					6				
Promoción de colecciones	5					5				
Servicios de referencia	18		1		22	18		1		22
sub totales	263	80	7	4	50	259	88	5	4	48
Total		404					404			

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica

De los cincuenta y ocho (58) ciudadanos que en el año 2022 evaluaron cinco actividades culturales, educativas o académicas de las realizadas por la BNC, permitieron analizar su valoración frente a los aspectos de cumplimiento, contenido y horarios; claridad y uso del lenguaje del facilitador o expositor y finalmente su valoración respecto al conocimiento que este tiene sobre los temas abordados: el 71% lo calificó como excelente, el 21% como bueno y 4% regular. Se resalta que no se obtuvo ninguna valoración mala.



Nombre de la actividad cultural, educativa o académica en la que participó	1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim.	4°. Trim	Total
Taller virtual "Literatura infantil y memoria"		9			9
Taller virtual "Del sonido al verso"		7			7
"Antes de la Arquitectura, el Dibujo", coordinado por artista visual, profesor y diseñador gráfico Daniel Salamanca.			6		6
Vista temática historia de la prensa		2		2	4
"El humor es el hijo de la liberación", coordinado por la guionista de cine y televisión, profesional en estudios literarios y editora literaria, Tatiana Andrade.		9			9
Taller "Tres caminos hacia la ternura", dictado por la escritura y profesora de Escrituras Creativas, Andrea Salgado.		9			9
Lanzamiento libro Crítica de arte 1886-1922	1				1
Fondos gráficos y audiovisuales		1			1
Taller virtual: "La ciudad, el amor, la violencia y la poesía"			12		12
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>35</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>58</b>

# Encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014

## Análisis de los comentarios realizados por los ciudadanos

De los 564 ciudadanos que calificaron post servicio la oferta institucional de la biblioteca nacional el 53% no dejó un comentario adicional y el 47% restante complementó su calificación con un comentario.

*"Mis felicitaciones al equipo de trabajo que me acogió cálidamente en mi vis..."*

*"la respuesta fue en un lapso de tiempo corto."*

*"Felicitaciones a la Biblioteca Nacional de Colombia por su excelente labor, aportes y servicios"*

*"Vengo de provincia, y allí está uno acostumbrado a la mala atención de los funcionarios públicos, pero es la primera vez que voy a hacer un trámite en la Biblioteca Nacional y salí sorprendido por la amabilidad y cortesía en la atención al público por parte de sus funcionarios."*

*"He tomado aproximadamente 3 o 4 talleres con la Biblioteca Nacional y este, con el poeta Santiago Espinosa, ha sido el mejor, ya que en este se nos ha brindado material suficiente para leer y los ejercicios de escritura posibilitaron nuestro aprendizaje"*

Comentario normalizado	Total
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron, no tener ninguna observación o la abreviatura N/A) y calificó los aspectos evaluados en el rango de excelente a bueno.	290
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión la BNC o del área o grupo visitada.	203
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.	14
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	14
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades (incluye las sugerencias de horarios de atención) o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	13
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional, pero calificó en el rango de regular a malo algunos de los aspectos evaluados	11
El ciudadano hizo un comentario frente al personal o protocolo de seguridad en el área visitada	6
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 y frente a su lenguaje claro	5
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada	3
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades (incluye las sugerencias de horarios de atención) o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	2
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del punto de atención en lo referente a la señalización y comodidades de las instalaciones	2
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	1
Total	564

# 37 comentarios realizados por los ciudadanos que se les dio respuesta

<b>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</b>	<b>1</b>
Las actividades que se desarrollan de manera presencial.	1
<b>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.</b>	<b>8</b>
El taller se llevó a cabo durante muy pocas horas en comparación con todo lo planeado en el programa, de esta manera fue imposible abordar de manera completa lo propuesto.	1
Gracias por la respuesta. Procedo a actuar en consecuencia. Sugerencia a las Imprentas o Empresas o Contratistas del Gremio de las Publicaciones con Código ISBN que esta información esté contemplada con oportunidad para que ellos reserven los dos ejemplares y las envíen de oficio. Mil gracias. Atte. Mercedes del Rosario Nájjar Castro CC40019302	1
La BNC es un referente frente al tratamiento de las publicaciones periódicas y por este motivo se escaló esta consulta, pero claramente se evidencia que no hubo una lectura de la solicitud.	1
La respuesta en cuanto al servicio de Referencia es efectiva pero demoran un poco en la respuesta con el material, en mi caso Citas bibliográficas de un tema en específico. Si bien la biblioteca dice de antemano que la respuesta puede darse dentro de los próximos 15 días (hábiles). Es mucho tiempo para el envío de información que pueden llegar a tener a la mano y la generación de un archivo excel para el envío con la respuesta. Podría llegarse a extender a 1 mes corrido en la respuesta si tenemos en cuenta que son días hábiles.	1
No dar por sentado que todas las personas atendidas manejan la información, formatos y tecnologías del mismo modo y al mismo nivel.	1
pesima informacion.	1
solicite 3 tomos de la vanguardia liberal que vengo a consultar hace 15 días y hoy no me los facilitaron , alegando que el material esta deteriorado, en mi conocimiento como bibliotecario el periódico no se encuentra en ese estado lo cual concluye una negación de la información por parte de la entidad .	1
un poco de coordinación	1
<b>El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad</b>	<b>9</b>
Buena tarde, agradezco de antemano su información. Sin embargo me gustaría que según el tema solicitado, el link me llevara directamente a la zona solicitada. Por tema de aprovechamiento del tiempo. Cordial saludo	1
Es algo absurdo que la biblioteca nacional no cuente con los computadores actualizados , intente ingresar al drive y fue imposible en varios computadores donde estan las tic de la biblioteca	1
Espero que el Sistema Virtual de Bibliotecas Públicas sea más abierto, para facilitar la información a más ciudadanos que la requieren y solicitan día a día	1
Excelente taller, el internet me jugo una mala pasada, porque me saco varias veces y una de sesiones no pude entrar.	1
La Biblioteca Nacional no tiene canales de acceso a sus funcionarios, al parecer hay demasiada burocracia. No he podido lograr contacto con la Dirección de la Biblioteca (téngase en cuenta que vivo en La Guajira).	1
La oportunidad de formarnos es algo muy encomiable. La experticia de la tallerista frente a los contenidos es apropiada. Los ejercicios y los contenidos son dinámicos y adecuados. Sin embargo, deben trabajar en presar un mejor servicio técnico. La plataforma de reunión Teams es pesada y dificulta la comunicación eficiente. No es bueno que cambien horarios del taller por problemas técnicos, ya que la mayoría de personas que ingresan cuentan con horarios definidos para asistir; cualquier cambio de horario le quita la oportunidad a alguien de participar por no poder estar presente en horarios diferentes a los estipulados cuando asignan el cupo. Sugiero que prueben Google Meet y que brinden una mejor capacitación técnica a la tallerista en cuanto al uso de Internet y herramientas relacionadas con clase virtual.	1
muy buena la capacitación y muy interesante pero debería ser presencial puesto que la mayoría de participantes tuvimos problemas de conexión	1
Muy interesante el taller. Los primeros días tuve problemas de audio, no se entendía lo que hablaba el tallerista Santiago Espinosa. No sé qué pasó porque asisto a otros talleres y esos días solo tuve problemas para escuchar el taller "La ciudad, el amor, la violencia y la poesía". A partir del miércoles mejoró el audio y disfruté mucho el taller. Mis agradecimientos a La Biblioteca Nacional de Colombia, a Margareth Tibavizco, al señor Santiago Espinosa por brindarme la oportunidad de participar en el taller.	1
Objetivo claro de la implementación koha ,pero es necesario unas capacitaciones presenciales para la praxis y aprovechamiento al máximo.Tener en cuenta la conectividad de municipios .Felicitaciones a los miembros de la capacitación.	1

# 37 comentarios realizados por los ciudadanos que se les dio respuesta

## Continuación

<b>El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro</b>	<b>5</b>
Buena asesoria se requiere continuar fortalecimiento los conocimientos.	1
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizo la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro	1
El nombre del taller es muy sugerente, pero la verdad no hubo Ni dibujo Ni arquitectura.	1
El taller "tres caminos hacia la lectura", tenía un plan de ejecución bastante bueno. Sin embargo, las lecturas eran enviadas de un día para otro o incluso para el mismo día. Si es algo que requiere lectura y atención, y pensamos que todos tienen obligaciones, trabajo, vidas... Lo mínimo es pensar mejor en este punto para que el curso no se vea truncado por la falta de preparación de las, les y los asistentes. Este tipo de talleres, según yo, deberían ser presenciales y un poco más largos. No podemos pretender que un montón de personas en una reunión de zoom que duraba 3 horas, se sienta a gusto queriendo aprender sobre escritura creativa o tenga la oportunidad para desarrollar aprendizaje en comunidad. El taller se hizo un poco tedioso al hacerlo funcionar como una especie de curso de doméstica en donde, la mayor parte del tiempo, nos disponíamos a escuchar a la conferencista hablar de muchos temas que posiblemente no todos tenían relación con los mismos. En ese sentido, pues hubiera sido mejor enviar clases pregrabadas a todos y esperar a un grupo pequeño que fuera maleable y dinámico por zoom. La docente es excelente y se realizó lo que se pudo con la ayuda facilitada por la Biblioteca Nacional. Sin embargo, creo que hubiera sido muchísimo más poderoso poder trabajarle de otras formas y con otras dinámicas menos aburridas y planas que las que se usaron.	1
La primera sesión, buena sin embargo en las posteriores la ponente, Mary Grueso Romero se perdió en el didactismo y olvidó que habíamos más de literatura y Memoria, no obstante agradezco las maravillas que escuché y vi en este taller, como escucharla cantar junto a su nieto ¡Maravilloso!, lo más memorable. También a todas las chicas que enriquecieron el chat con sus aportes y sus manifestaciones de memoria. Gracias-	1
<b>El ciudadano hizo un comentario frente al personal o protocolo de seguridad en el área visitada</b>	<b>1</b>
Para visitar la biblioteca nacional es difícil siempre hay un celador atravesado buscando algún diálogo protagónico. No dan ganas de volver !	1
<b>El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades (incluye las sugerencias de horarios de atención) o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.</b>	<b>13</b>
agradecer por la muy buena capacitación, pero solicitamos más que se presencial esta capacitación ya que es muy importante en la parte de la catalogación	1
El taller fue muy bueno, lamentablemente es muy corto para lo que se puede y quiere abarcar. Deberían permitir por lo menos dos semanas de taller, también para facilitar la tarea al tallerista y que no tenga tanto afán en cubrir los contenidos.	1
El taller ofrecido fue bastante interesante y la persona encargada de su realización demostró en cada sesión un interés genuino en interactuar con los participantes y guiar la conversación a partir de sus impresiones y comentarios. Quizás este tipo de talleres es recomendable que sean más extensos: con más sesiones y con mayor límite de tiempo cada una, pues es un tema tan extenso que varias personas de las inscritas quizás queríamos un análisis y estudio más profundo de los tópicos que guiaron el taller.	1
Es necesario más tiempo para hacer de la capacitación más práctica. Al igual mejorar en conectividad. Y ATENCIÓN EN FORMACIÓN PERSONALIZADA . MUY ÚTIL LA DE HOY	1
Fue muy fructífera, me gustaría que estas capacitaciones se repitan, para hacer un buen uso de este sistema	1
Gracias. Los talleres deberían otorgarle más tiempo, dada su característica teórico-práctica.	1
Las conferencias y charlas requieren menos tiempo.	1
mas continuas	1
necesario ampliar el horario del taller.	1
Por favor hagan más Talleres virtuales de Escritura Creativa.	1
que sea presencial	1
QUEDO PENDIENTE DE LA GUIA PARA REALIZAR EL ARCHIVO	1
Sería bueno se entregara certificado de asistencia	1
Tener en cuenta los productos para posibles exposiciones, sería un honor que la Biblioteca Nacional abra espacios de publicación para escritores colombianos no conocidos.	1

# Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-

## Número de encuestas analizadas



Dieciocho beneficiarios de los Programas, Proyectos o Planes-PPP del Ministerio de Cultura en 2020, evaluaron seis estímulos relacionados con la Biblioteca Nacional

Nombre del estímulo	Total	%
Beca para proyectos de fortalecimiento de los servicios y programas de las bibliotecas públicas y Bibliotecas Rurales Itinerantes – BRI	5	28
Desarrollo y divulgación de contenidos culturales locales, en bibliotecas públicas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)	4	22
Uso creativo, estrategias de producción y circulación digital del patrimonio bibliográfico y documental colombiano	4	22
Beca de gestión de redes y trabajo colaborativo de bibliotecas públicas y Bibliotecas Rurales Itinerantes (BRI) adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP)	2	11
Ciclo de conciertos, “Música con tempo colombiano”	2	11
Investigación en prácticas de lectura, escritura y oralidad	1	6
Total	18	100

# Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-

## Divulgación y comunicaciones

El 80% de los encuestados califico positivamente la difusión, la divulgación y el material ofrecido para dar a conocer los estímulos que ofrece la Biblioteca, un 17% lo considero insuficiente e inapropiado los aspectos evaluados en el componente divulgación y un 4% se mantuvo imparcial al optar por la opción Ni acuerdo/Ni en desacuerdo:

Divulgación y comunicaciones	La difusión de la información sobre el proyecto o programa ha sido amplia y oportuna	La información divulgada sobre el proyecto o programa ha sido completa y comprensible	El material divulgativo y de apoyo ofrece información suficiente	Promedio	%	Agrupación percepción + o -
Totalmente de acuerdo	6	7	7	7	37%	80%
Algo de acuerdo	7	8	8	8	43%	
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	1	0	1	1	4%	4%
Algo en desacuerdo	2	2	1	2	9%	17%
Totalmente en desacuerdo	2	1	1	1	7%	
Total	18	18	18	18	100%	100%

## Planeación

El 61% de los encuestados manifestó tener una percepción positiva frente a los objetivos planificados, los plazo y tiempos previstos, así como la claridad en los compromisos y responsabilidades de los estímulos asociados a la Biblioteca, el 28% lo percibió estos aspectos de manera negativa y un 11% se mantuvo neutral:

Planeación	Los objetivos planificados en el proyecto o programa han sido claros y comprensibles	Los plazos y tiempos previstos en el proceso han sido adecuados	Hay claridad sobre los compromisos y responsabilidades de las partes	Promedio	%	Agrupación percepción + o -
Totalmente de acuerdo	7	3	5	5	28%	61%
Algo de acuerdo	6	7	5	6	33%	
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	2	1	3	2	11%	11%
Algo en desacuerdo	1	3	3	2	13%	28%
Totalmente en desacuerdo	2	4	2	3	15%	
Total	18	18	18	18	100%	100%

# Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-

## Participación social

El 80% de los beneficiarios o participantes de los estímulos de la Biblioteca calificaron positivamente su percepción frente al componente de participación social al sentir que los requisitos fueron pertinentes, al sentir equidad e inclusión en los estímulos, el 11% por el contrario tuvo una percepción negativa y el 9% calificó los aspectos con la opción Ni acuerdo/Ni en desacuerdo:

Participación social	Los requisitos exigidos para participaren el proyecto o programa son pertinentes	Se percibe equidad e imparcialidad en el proceso de selección y adjudicación	El proyecto o programa promueve la participación social y el desarrollo de la comunidad	Promedio	%	Agrupación percepción + o -
Totalmente de acuerdo	7	9	9	8	46%	80%
Algo de acuerdo	6	6	6	6	33%	
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	3	1	1	2	9%	9%
Algo en desacuerdo	1	0	0	0	2%	11%
Totalmente en desacuerdo	1	2	2	2	9%	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## Apoyo en la implementación y ejecución

Frente al apoyo económico, técnico y continuidad del proceso en los estímulos vinculados a la biblioteca nacional el 52% de los dos tuvo una percepción positiva, el 33% negativa y el 15% se mantuvo neutral: encuesta

Apoyo en la implementación y ejecución	El apoyo técnico o asesoría ha ofrecidos han sido oportunos y convenientes	El apoyo económico contribuye al logro de los objetivos	Hay continuidad en los procesos y en los funcionarios a cargo	Promedio	%	Agrupación percepción + o -
Totalmente de acuerdo	6	4	5	5	28%	52%
Algo de acuerdo	3	6	4	4	24%	
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	3	3	2	3	15%	15%
Algo en desacuerdo	2	2	5	3	17%	33%
Totalmente en desacuerdo	4	3	2	3	17%	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100</b>

# Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-

## Evaluación y acompañamiento

El 72% tuvo una percepción positiva frente a los mecanismos de monitoreo, los procesos de aprendizaje y el impacto de los estímulos liderados por la Biblioteca, el 20% lo percibió de forma negativa y un 7% estuvo imparcial:

Evaluación y acompañamiento	Se han definido mecanismos de monitoreo y acompañamiento en el desarrollo de las actividades	Se han creado procesos de aprendizaje y mejoramiento a partir de experiencias anteriores	El proyecto o programa ha generado impactos a la cultura y a la sensibilización de la comunidad	Promedio	%	Agrupación percepción + o -
Totalmente de acuerdo	7	6	13	9	48%	72%
Algo de acuerdo	6	4	3	4	24%	
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	1	3	0	1	7%	7%
Algo en desacuerdo	2	3	0	2	9%	20%
Totalmente en desacuerdo	2	2	2	2	11%	
Total	18	18	18	18	100%	100%

## Cumplimiento

El 50% tuvo una percepción positiva frente al cumplimiento de los tiempos, la facilidad de comunicación, la agilidad y eficiencia en los trámites o procesos por parte de la Biblioteca, el 43% lo recibió de manera negativa y el 7% se mantuvo neutral:

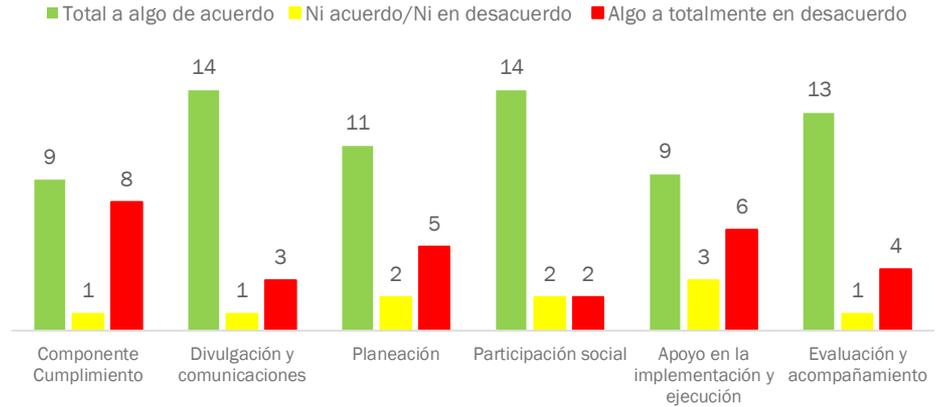
Componente Cumplimiento	La dependencia del Ministerio de Cultura cumplió con los tiempos previstos	Es fácil comunicarse o recibir respuestas de los funcionarios	Los trámites y procesos administrativos han sido ágiles y eficientes	Promedio	%	Agrupación percepción + o -
Totalmente de acuerdo	8	6	6	7	37%	50%
Algo de acuerdo	1	5	1	2	13%	
Ni acuerdo/Ni en desacuerdo	1	2	1	1	7%	7%
Algo en desacuerdo	3	3	8	5	26%	43%
Totalmente en desacuerdo	5	2	2	3	17%	
Total	18	18	18	18	100%	100%

Agrupación comentarios frente a la pregunta ¿Podría decirnos que le hace falta a la BNC / MC para obtener la calificación "totalmente de acuerdo" con respecto a los aspectos evaluados?	18
<b>El ciudadano hizo un comentario frente a la evaluación (mecanismo de monitoreo, acompañamiento, aprendizaje, impacto y sensibilización) de las PPP</b>	<b>4</b>
El programa de estímulos 2021 en su lanzamiento no tuvo una fecha de publicación de resultados, por lo cual fui notificado en un momento inesperado y no tenía manera de realizar las actividades planteadas dentro del tiempo planteado, ni siquiera llamando por teléfono al ministerio me podían dar razón mas alla de "mire la convocatoria", luego solicité prorroga 3 veces de los entregables, pero nunca obtuve respuesta, la solicitud se quedó en la persona de la UPN, y la persona de la Biblioteca Nacional aunque muy amable y atenta no tenía que ver con este proceso, por lo cual no tuve comunicación con nadie del programa desde el inicio, hasta prácticamente una semana antes del cierre, me sentía amenazado de que mis entregables no fueran idoneos o se me acusara de haberme desaparecido con el desembolso sin que fuera mi intención, es decir, no tuve acompañamiento, un teléfono al cual llamar, un supervisor al cual recurrir. Ni siquiera podía notificar esta situación dado que mi informe final era calificado por las personas que no me cumplieron y que no me respondían los correos, por lo cual me corrigieron que no podía colocar dicha información en el informe final. Es por esta falta de acompañamiento que considero que el programa tuvo fallos y no permitía corregirlos.	1
en el caso específico de esta beca la inclusión de la Universidad Pedagógica como "verificador" entorpeció todo el proceso, nunca fue claro el propósito de esta doble verificación cuando con la Biblioteca Nacional todo se podía hacer perfectamente, lo único que implicó esta nueva institución fue la exigencia de nuevos procesos burocráticos, demorados y desordenados que no aportaron absolutamente nada al proceso.	1
Mayo acompañamiento, respuestas oportunas, temas de contratación por parte las personas que hacen parte de estímulos, la demora en estos, afecta la implementación de los proyectos.	1
Mejorar en la entrega del dinero de los incentivos o una mayor proporción que garantice la entrega de los productos finales. Asimismo, el tener como supervisores tanto a la Biblioteca Nacional como a la Universidad Pedagógica Nacional hace engorroso los informes, gestiones y termina en ser más trabajo como becario.	1
<b>El ciudadano hizo un comentario frente a la planeación (claridad, plazos y objetivos) de las PPP</b>	<b>2</b>
Buen manejo de información junto con las entidades que están involucradas. El ejemplo con la Biblioteca Nacional había información que no coincidía que se recibía de parte de la pedagógica	1
En este caso, la dependencia es de la Biblioteca Nacional, y sus falencias radican en la falta de claridad sobre los productos esperados, sobre los tiempos de ejecución de la beca, y la falta de comprensión sobre las barreras y dificultades que presentan los territorios rurales	1
<b>El ciudadano hizo un comentario frente al apoyo en la ejecución e implementación (económico, técnico y continuidad del proceso)</b>	<b>1</b>
Los recursos económicos de los estímulos que otorgan, son muy mínimos para todas las exigencias de los proyectos a realizar.	1
<b>El ciudadano hizo un comentario frente al apoyo en la implementación (económico, técnico y continuidad del proceso)</b>	<b>1</b>
Mas claridad en los desembolsos y las retenciones que realizan a las personas naturales.	1
<b>El ciudadano hizo un comentario frente al cumplimiento del Mc (ágil, eficiente, fácil comunicación y tiempos previsto)</b>	<b>3</b>
Falta ser más claros y oportunos con la información a la hora de notificar a los ganadores de la beca sobre todo el proceso en general. Se puede mejorar la comunicación entre los verificadores (UPN) y la Biblioteca Nacional para brindarnos la información con claridad y coordinación.	1
los plazos al comienzo no son claros, luego de salir el decreto de los ganadores no hay claridad a la fecha de comenzar a ejecutar eso genera algo de incertidumbre. el producto final debe tener una fecha aparte de la fecha del cierre de proyecto, unas dos semanas después. opinión personal.	1
Muy buenos días, los aspectos a mejorar en la Convocatoria de Concertación son: 1. Mejorar los canales de comunicación de los supervisores de los contratos, pues tuvimos dos durante la ejecución, el 1ro inició comunicación con nosotros como Municipio de Sonsón al finalizar el 2do mes, y al cuarto mes renunció, un mes después llegó otro supervisor con el cual mejoró los canales de comunicación, pero ya se habían generado dificultades por la ausencia de dicha supervisión. 2. No existen canales visibles en las páginas que puedan resolver dudas de la ejecución del proyecto, ejemplo no se pudo tramitar el egreso final y a la fecha no se ha firmado el Acta de Liquidación del Convenio 887 de 2021. 3. Los requisitos para la ejecución de los proyectos de concertación son demasiado exigentes, frente a otras convocatorias del orden departamental e incluso otros programas o convocatorias del Ministerio de Cultura. 4. Si ofrecen en la convocatoria premios de 40 millones por proyecto, no es justo que lo reduzcan en la etapa final a menos del 50%, ejemplo real, el Municipio de Sonsón solicitó 40 millones en el proyecto, haciendo un aporte de cofinanciación de 10 millones inicial, cuando el proyecto resultó ganador, le asignaron \$ 16.500.000, esto minimiza la calidad, el impacto del proyecto y ha sido una tendencia en los últimos años de esta convocatoria, de otro lado sería más sano decir que hay más números de proyectos ganadores desde los lineamientos con premios de 20 millones, pero creo como persona y funcionario que es un asunto de poca seriedad que al sector cultural en Colombia ve con tristeza, puesto que si ofrecen un rubro al inicio de la convocatoria, porque lo cambian al final.	1
<b>El ciudadano hizo un comentario negativo donde refleja una mala percepción y demuestra su insatisfacción frente a los PPP</b>	<b>1</b>
Menor flujo de la información	1
<b>El participante o beneficiario no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)</b>	<b>6</b>
Ninguna	1
(en blanco)	5

# Encuesta de satisfacción a los beneficiarios y proponentes de planes, programas y proyectos del Ministerio de Cultura -BPPP-

## Percepción frente a los componentes

Los componentes con mayor nivel de percepción positiva fueron la divulgación y la participación social e impacto de estos PPP en la comunidad, cada de uno calificado así por el 80 % de los encuestados. Por otra parte, el 43% los beneficiarios encuestados percibieron de manera negativa el cumplimiento en los tiempos previstos durante el proceso de acceso a los programas o proyectos por parte de Biblioteca.



## Satisfacción

Frente a la satisfacción general con los resultados obtenido que permite conocer como percibió el desempeño y la labor de la Biblioteca, los beneficiarios expresaron estar en el rango de muy a satisfechos en un 76%. El 15% registró sentirse insatisfecho y 13% considero su experiencia normal.



# Encuesta de satisfacción aula virtual BNC



## Número de encuestas analizadas

Se analizaron un total de ciento doscientos dieciocho encuestas elaboradas al terminar el curso virtual:

- La encuesta de satisfacción a corte de 22 de septiembre de 2022 contó con el registro de 159 respuestas válidas, por parte de 151 personas (8 personas se encontraban inscritos en 2 cursos).
- La encuesta de satisfacción a corte de 28 de diciembre de 2022 contó con el registro de 59 respuestas válidas.

Nombre del curso virtual	Ciclo I	Ciclo II	Total general
Aproximación a la gestión de bibliotecas públicas de la RNBP	34	15	49
Gestión de proyectos y sistematización de buenas prácticas en bibliotecas públicas	13	4	17
Gestión del patrimonio bibliográfico y documental desde los contextos locales	13	4	17
Integración de las bibliotecas públicas en los planes de desarrollo territorial	17	3	20
Introducción a la promoción de lectura, escritura y oralidad en la biblioteca pública	43	12	55
Lectura y Primera Infancia	29	18	47
Palabra Tomada: bibliotecas públicas e interculturalidades	10	3	13
Total	159	59	218

# Encuesta de satisfacción aula virtual BNC



La información proporcionada por los encuestados mide tres aspectos fundamentales de los cursos: contenidos y actividades, comunicación y soporte técnico y la autoevaluación. Al promediar el puntaje total de las respuestas se alcanzó un 4,81%, lo que permite deducir que las necesidades fueron atendidas de forma correcta y el nivel de percepción frente a la calidad de los cursos supero las expectativas.

Aspectos evaluados	Promedio individual	Promedio categoría
<b>CONTENIDOS Y ACTIVIDADES</b>		
¿Los objetivos establecidos concordaron con los temas tratados?	4,92	4,90
¿Se cubrieron los temas propuestos?	4,93	
¿Se desarrolló la totalidad de los temas planteados?	4,94	
¿Los materiales de apoyo (lecturas, videos, infografías, audios, entre otros) fueron apropiados?	4,92	
¿La metodología y las actividades fueron apropiadas?	4,89	
¿Considera que puede poner en práctica los temas tratados?	4,92	
¿La navegación por cada uno de los módulos, temáticas, materiales de estudio y actividades fue lo suficientemente claro y amigable?	4,79	
<b>EVALUACIÓN DEL TUTOR</b>		
¿El tutor domina el tema ampliamente?	4,94	4,91
¿El tutor utiliza ejemplos para ilustrar los conceptos?	4,91	
¿El material adicional implementado por el tutor fue ilustrativo?	4,89	
¿El tutor respondió a las inquietudes presentadas?	4,94	
¿El tutor incentivó la participación en los encuentros sincrónicos propuestos?	4,93	
¿Se resolvieron oportunamente dificultades técnicas del uso de la plataforma?	4,86	
<b>AUTOEVALUACIÓN</b>		
¿Mi participación fue activa?	4,41	4,63
¿Estuve comprometido con el estudio de los contenidos?	4,69	
¿Cumplí puntualmente con las actividades propuestas en el tiempo relacionado?	4,32	
¿Mantuve mi interés por aprender?	4,83	
¿Aprendí nuevas habilidades, destrezas, conceptos, estrategias y metodologías?	4,90	
¿Estuve atento a la plataforma e ingresaba a ella de manera regular para la culminación del curso?	4,61	

# Encuesta de satisfacción Aula Virtual BNC



La encuesta se complementa con la pregunta abierta que busca conocer de manera más amplia la opinión sobre el curso y la plataforma de los participante, el 100% de los encuestados realizaron comentarios positivos. Alguno de ellos contienen aspectos a revisar o mejorar y en otros casos propuestas\*

El beneficiarios del curso calificó en el rango de 5 a 4 los aspectos evaluados y complementó con un comentario donde exalta o felicita, denotando una percepción positiva un nivel de satisfacción alto.	184
El beneficiario del curso calificó en el rango de 5 a 4 los aspectos: contenidos, actividades, comunicación y soporte técnico. En la autoevaluación califica con tres alguna de sus respuestas. Su comentario es positivo.	24
El beneficiario del curso calificó con tres algunos de los aspectos. Su comentario es positivo y de nota satisfacción.	5
El beneficiario del curso calificó en el rango de 2 a 1 algunos de los aspectos evaluados. Su comentario es positivo	5

\*El análisis detallado frente a los aspectos analizados de cada ciclo y de la totalidad del los cursos se encuentra en el informes: Informe Autoformación Aula Virtual Biblioteca Nacional de Colombia y Informe cursos con tutor Aula Virtual Biblioteca Nacional de Colombia elaborados por la RNBP



# Encuesta de satisfacción Aula Virtual BNC

## Frente a los aspectos a revisar o mejorar

<p>Me aporto mucho para desempeñar mi labor como bibliotecaria, me quedó la duda sobre la plantilla de las estrategias a mediano y largo plazo, lo hice pensando que debería enviarlo, en general, los temas muy importantes. Esta vez hubo unos errores en la plataforma: como que no estaban disponibles algunos recursos como videos y a veces tocaba que presentar varias veces las actividades de refuerzo porque al parecer el sistema no las registraba.</p> <p>Con respecto a la plataforma hubo un poquito de inconveniente, pero la instructora siempre me ayudo a solucionar oportunamente.</p> <p>Me parece que sería importante agregar más tiempo sobre todo en la implementación de estrategias y dinámicas en aplicación de la lectura, escritura y oralidad.</p> <p>Por mejorar estaría la parte de los foros, pues los presenta de manera acumulada (foros de Ciclos I y II).</p>	<p>Me parece oportuno que se actualicen las temáticas del curso a las formas recientes en que se realiza el proceso de catalogación, ya que el protocolo MARC21 no se usa tan ampliamente y en cambio existen otros medios que se usan con mayor énfasis hoy en día y poco se detallan en el curso. En las lecturas preparadas por la BNC en ocasiones los textos preparados son muy generales, aunque se trate de un curso inicial los textos deberían guardar las formas propias de un texto de estudio, que permita al menos contrastarlos, citarlos, ampliar en la bibliografía que usan. Algunos de los videos no funcionan correctamente, sería oportuno revisarlos también. Sería interesante que se pudiera pensar en otras formas de evaluación y práctica de los contenidos vistos, ya que se reducen la mayoría de actividades al aprendizaje de memoria, por ejemplo: mediante las herramientas digitales que actualmente usan podrían pensarse actividades que permitan crear un registro de catalogación desde cero con una fuente de apoyo; tener simulaciones en los software que actualmente se emplean para la catalogación; partir de la forma en que actualmente se encuentran las bibliotecas de los que participan en el curso, o de una muestra de la colección que tienen como 10 recursos, y hacer ejercicios alrededor de esas bibliotecas para aplicar el sistema de clasificación Dewey o la clasificación facetada; incluir en el curso la exploración y apropiación del catálogo de la propia BNC como parte de los ejercicios pedagógicos, para aterrizar más los aprendizajes al terreno práctico.</p>	<p>Es muy difícil identificar el proceso de avance del estudiante y los resultados de las convocatorias tienen dificultades con el calendario.</p> <p>El curso estuvo excelente, lo único que no me gustó fueron las sopas de letras que eran bastante largas, al demorarse en el resultado el porcentaje era muy bajo.</p> <p>Fue bueno el curso, pero necesitan mejorar más los materiales de estudios, más innovadores y cautivantes en las imágenes y otros formatos.</p> <p>Me gustaría más ejemplos de los temas, que sean menos las lecturas y que mejor el contenido de videos. Hacer más ejercicios evaluativos.</p> <p>Este curso estuvo muy bueno, aunque considero que deben hacerse algunas actualizaciones en la información de acuerdo con lo establecido.</p> <p>Acceder a las actividades por módulo no es tan claro, a veces las repetía porque no sabía si las había guardado.</p> <p>Se hace necesario de la explicación u orientación sincrónica de personal capacitado que conozcan del tema.</p> <p>Recomiendo alguna nota que especifique la apertura en plataforma de las nuevas actividades que subsiguen a las lecturas y contenidos.</p> <p>Sugiero mejoras en la plataforma, a veces muy lenta.</p>	<p>Recomiendo combinar la evaluación de contenidos memorísticos con ejercicios de práctica más interactivos; esto resulta fundamental en el caso de la catalogación.</p> <p>En relación con los materiales, pienso que las lecturas son pertinentes y los recursos creados por lo biblioteca están bien diseñados. Sin embargo, considero que estos materiales pueden tener una mejor producción en términos visuales y que, en algunos casos, es necesario hacer una corrección de estilo, pues ciertos materiales tienen errores que pueden dificultar la fluidez de la lectura y, por tanto, la apropiación temática (ver, por ejemplo, la lectura sobre el procesamiento físico de materiales).</p> <p>Respecto a la plataforma, considero que se puede mejorar al implementar una sección en la que pueda verse si quedaron guardadas las respuestas a los ejercicios y la puntuación obtenida, de modo que se facilite el seguimiento de su propio proceso por parte de los participantes.</p> <p>Fue muy buena toda la temática estudiada, aunque si no se entraba a las calificaciones no se visualizaban todas las actividades.</p> <p>Los videos explicativos son muy cortos y les falta profundidad.</p> <p>Para un próximo curso que muestren videos más detallados y no solo de leer.</p> <p>Revisaría el video inicial pues no contiene audio.</p>
<p>No pude estar presente en muchos de los espacios destinados para el encuentro simultáneo, debido a mi trabajo.</p> <p>Tiene información muy buena, me parece que a nivel de información en TIC debe ser actualizada, hay información un poco antigua ese punto.</p> <p>El tiempo fue acorde con los temas, aunque hubo contenidos que falto un poco más profundidad en la temática.</p> <p>Cambiaría la actividad de sopa de letras, se tornaba muy lento el poder descifrar palabras sin conocerla antes.</p> <p>Falta un poco más de profundidad y ejemplos de cómo usar las tecnologías en la biblioteca.</p> <p>Solo la señal en algunos casos.</p>	<p>Falta un poco más de profundidad y ejemplos de cómo usar las tecnologías en la biblioteca.</p> <p>Sugerencia: que no sean tan cortos que sean más extensos.</p>	<p>El acceso paso a paso debería ser más cómodo para no estarse devolviendo.</p> <p>Para un próximo curso que muestren videos más detallados y no solo de leer.</p>	



# Encuesta de satisfacción Aula Virtual BNC

## Frente a las propuestas

Considero que valdría la pena complementar lo realizado en el taller con al menos una sesión virtual sincrónica o con cursos complementarios de carácter más práctico, por ejemplo, con un curso para catalogar, paso a paso, un conjunto de materiales; esto puede ser muy pertinente para personas que cursaron el primer curso. Podrían participar, por ejemplo, bibliotecarios comunitarios sin formación bibliotecológica, que hayan tomado el curso y que quieran catalogar al menos una parte de sus colecciones.

Me gustaría que se pudiera descargar cierto material de audio que solo se encontraba en los links que ustedes enviaban ya que a la hora de buscarlos en una plataforma más accesible como YouTube no siempre los encontraba.

Sugeriría una mayor amplitud en los enfoques conceptuales y contenidos, una mirada a las perspectivas del trabajo bibliotecario de otros países y tradiciones.

Cuando alguna actividad se bloquee debe enviarnos a la que nos corresponde para completar más eficazmente los temas.

Debería tener una metodología más interactiva, y más imágenes fotográficas y colecciones a nivel internacional que ejemplifiquen de mejor forma los contenidos.

Continuar ofreciendo cursos para mejorar nuestro conocimiento. ¡Gracias!

Mi propuesta es que se dicten más cursos en el año.

Una plataforma más sencilla más fácil de ingresar

Muy bueno ojalá se extienda por las áreas rurales.

A parte de las lecturas, plantillas nos quede el material completo del curso como tal.

Ojalá se pudiera presenciales.

Me gustó mucho el curso. Sería interesante si el mismo fuera con tutoría virtual.

Excelente curso, deberían ser más seguidos para actualizarnos en cuanto a procesos de catalogación.

El curso debería ser más amplio y tener más contenidos.

# Encuestas aplicativo PQRSD

Durante el año 2022 fueron asignadas y tramitadas al interior de la Biblioteca Nacional, ciento diecisiete (117) solicitudes a través del aplicativo PQRSD.

Al agrupar los tipos de solicitudes, observamos que más del 90% hacen referencia a solicitudes de información o documentos, concernientes al portafolio de servicios de la Biblioteca. Es importante tener en consideración la indicación del Grupo de Servicio al Ciudadano “Considerando que la solicitud de información es la tipología más reiterada, se sugiere identificar por área las temáticas internas reiteradas para así establecer medidas que permitan anticipar las PQRSD a través de guías, cartillas o encuentros para responder preguntas frecuentes.



Tipo de solicitud	Total	%
Solicitud de información general	82	70%
Solicitud de documentos y de información	17	15%
Denuncia contra terceros	4	3%
Consulta	3	3%
Petición	3	3%
Queja	3	3%
Reclamo	2	2%
Solicitud por los congresistas	2	2%
Consultar datos personales	1	1%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>100%</b>

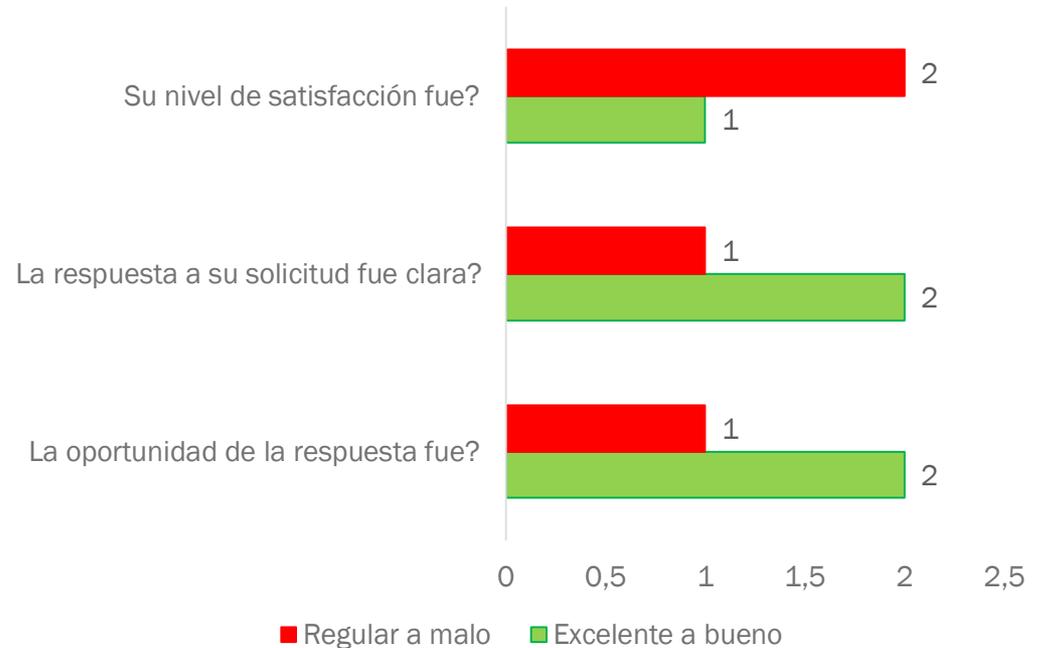
# Encuestas aplicativo PQRSD

Tipo de solicitud	Total
<b>DENUNCIA CONTRA TERCEROS</b>	<b>4</b>
'La visita que realizan para verificar si funciona la Biblioteca Pública Departamental de Casanare ubicada en Yopal, no se hace de manera juiciosa no por el funcionario de la Biblioteca Nacional sino porque los encargados no lo dejan entrar a la biblioteca a verificar que todo funcione, ¿por qué lo hacen así? porque se están robando los recursos que son de la Biblioteca: el software no funciona, cientos de libros están en cajas-nadie los puede usar, no se hace el aseo constantemente.'	1
'Solicitud: Queja'	1
'Solicitud: Querella'	1
'Soy usuario de la biblioteca publica José Manuel Prada Sarmiento del municipio de Los Santos Santander, pero en múltiples ocasiones me he acercado a la biblioteca y siempre en diferentes horarios está cerrada, tengo entendido que la biblioteca debe funcionar 48 horas semanales, además la única vez que pude encontrar a alguien era una señora de servicios generales que me dijo que no era se prestaban libros, he sido usuario por casi 8 años y tengo el carnet la llave del saber, pero me dijo que no era posible prestarme ningún libro, además la encontré en muy malas condiciones, sucia y desordenada, no estoy seguro pero parece que la actual administración no tiene bibliotecaria o alguien que este pendiente del lugar, también he notado que no hay ningún programa bibliotecario como en anteriores años, ustedes como red deben asegurarse que las alcaldías tengan personal idóneo para estos lugares, en dos administraciones anteriores nunca había visto el lugar tan deteriorado y un pésimo servicio.'	1
<b>PETICIÓN</b>	<b>3</b>
'Da. Angélica María Mayolo Obregón Ministra de Cultura de Colombia REF.: CENTENARIO DEL NATALICIO DEL POETA ÁNGEL SIERRA BASTO. Excm. sra., En el año 2023 se da una efeméride cultural para la Nación: se trata del primer centenario del natalicio del poeta más importante del Huila después de José Eustasio Rivera, el maestro Ángel Sierra Basto (1923-1992). Puede encontrar numerosos estudios académicos y publicaciones sobre este notable vate en la web y su obra en la red de Bibliotecas Luis Ángel Arango y en la Biblioteca Nacional de Colombia, también republicada por Las2Orillas: <a href="https://www.las2orillas.co/las2orillas-difunde-las-obras-completas-de-angel-sierra-basto/">https://www.las2orillas.co/las2orillas-difunde-las-obras-completas-de-angel-sierra-basto/</a> Sugerimos imprimir una edición de lujo para dicha conmemoración y una presentación suya a través de Las2Orillas, junto con Enrique Serrano, director del Archivo General de la Nación y especialistas de la Biblioteca Nacional, la cual recibió de manos de la familia dicha obra y el archivo del poeta, libre de derechos de reproducción para ser divulgados físicamente y a través de la web. Si está de acuerdo, podemos tener una reunión por el medio que sea de su mayor comodidad. Por su atención, reciba de antemano agradecimientos, Att., Andrés Óliver Ucrós y Licht Columnista de Las2Orillas'	1
'Por medio de la presente solicitamos una donación de libros afrodescendientes para nuestra asociación AFROHABITAT, NIT 900.091.301-6 Ubicada en el Municipio de Candelaria, Valle del Cauca estos libros serán donados al plantel educativo RODRIGO LLOREDA CAICEDO en los corregimientos del CARMELO, SAN JOAQUIN Y EL TIPLE, somos un Municipio Afro y la institución también. Queremos que los niños y jóvenes de esta institución recuerden sus raíces y cultura y este legado pase de generación en generación.'	1
'Solicitud: Solicitud de conmutación bibliográfica - UNAD'	1
<b>QUEJA</b>	<b>3</b>
'El ingreso a la biblioteca es demasiado demorado. Yo soy estudiante de doctorado y vengo 4 días a la semana, y cada vez que vengo tengo que esperar 10 o 15 minutos a que la gente que no tiene Carné lo diligencia y se los entregué. Se puede demasiado tiempo cuando uno ya tiene Carné e igual hay que esperar a que las otras personas lo saquen. A medio día es peor porque solo hay una persona. Deberían implementar un ingreso más rápido para las personas que ya tienen carné, o para los investigadores frecuentes.'	1
'En la Biblioteca Nacional, cumplir con los horarios que tiene los colaboradores / falta de información clara.'	1
'Para la entrada a la Biblioteca Nacional de Colombia se pide hacer una fila para ¿confirmar? aforo en las salas. Un proceso que puede demorar más de 20 minutos. Es necesario replantearse trámites burocráticos como estos. Al entrar a la sala están vacíos.'	1
<b>RECLAMO</b>	<b>2</b>
'Respetuoso Saludo: Realicé el envío de Tomo I y II de EDUCACIÓN ÉTICA PARA EL SIGLO XXI. Total 4 libros en noviembre de 2021 con el fin de obtener el número de Depósito Legal de los mismos. La Referencia es MC0667852021. publicadas en <a href="http://www.autoreseditores.com">www.autoreseditores.com</a> , así: Número Título de la Obra ISBN 1 Educación ética para el Siglo XXI Tomo I 978-958-48-4475-0 2 Educación ética para el siglo XXI Tomo II 978-958-48-7536-5 Es posible que ya se haya realizado el proceso?. Se remitió al Grupo de Procesamiento Técnico - Biblioteca Nacional de Colombia Calle 24 No. 5 ? 60 Bogotá, Colombia. Referencia: Reclamación Depósito legal Referencia MC0667852021 Mi Gratitud'	1
'Solicitud: INSUMOS ASEO BIBLIOTECAS'	1
<b>Total general</b>	<b>12</b>

El 10% restante son peticiones, quejas, reclamos o denuncias frente aspectos misionales.

# Encuestas aplicativo PQRSD

El aplicativo permite post servicio calificar la respuesta recibida, solo tres ciudadanos que habían sido atendidos por la BNC respondieron la encuesta del aplicativo; y de estos, solo un encuestado, no estuvo conformé con la respuesta brindada.



# Conclusiones y recomendaciones frente a la percepción y satisfacción

En términos generales los ciudadanos que accedieron a diferentes servicios, productos o trámites que conforma le portafolio de la oferta institucional de la Biblioteca Nacional, calificaron durante la año 2022 de forma positiva, los diferentes aspectos evaluados, mediante los cuatro instrumentos analizados, denotando una experiencia positiva. No obstante se recomienda hacer seguimiento a las calificaciones menores de tres, o su equivalente:

- Rango de regular a malo
- Algo o totalmente en desacuerdo
- Poco a nada satisfecho



Ya que las personas que ofrecen una puntuación en estos rangos, se sienten insatisfechos con la experiencia y no la recomendarían el uso de nuestros servicios o trámites.



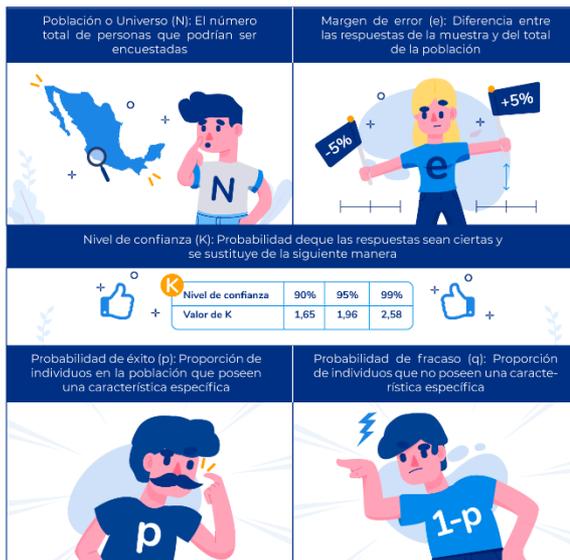
# Conclusiones y recomendaciones frente a la percepción y satisfacción

Estas medición guardan una relación directa con el número total de personas que podrían ser encuestadas, que en caso específico es el público de la BNC (virtual y presencial) es mucho mayor, a la muestra base del análisis, en consecuencia se invita los servidores públicos (funcionarios o contratistas) a motivar el uso de los diferentes instrumentos, por parte de los ciudadanos, visitantes, usuarios o beneficiarios que en un determinado periodo de tiempo usan o acceden nuestro portafolio de servicios, tenga en cuenta:

¿De cuántas personas debe ser mi muestra?

FORMULA Y CONCEPTOS PARA HACER EL CÁLCULO

$$n = \frac{k^2qpN}{e^2(N-1)+k^2pq}$$



Usa nuestra **Calculadora de muestra gratis** en: [questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html](https://questionpro.com/es/calculadora-de-muestra.html)

QuestionPro



Biblioteca Nacional de Colombia

# Conclusiones y recomendaciones frente a la percepción y satisfacción

Se hace necesario hacer seguimiento al F-GAC-014 con los grupos de la BNC con el objeto de mejorar, ajustar o incluir servicios o trámites con miras a potencializar la herramienta.

Su retroalimentación es importante, comparta sus comentarios, recomendaciones frente a este análisis, si quiere recibir los informes trimestrales o los seguimientos mensuales por favor escribanos para incluirlos en las carpetas compartidas de OneDrive.

Recuerde visitar los microsítios:

<https://bibliotecanacional.gov.co/es-co/Footer/biblioteca-nacional-de-colombia/estudio-de-usuarios>

<https://www.mincultura.gov.co/ministerio/atencion-al-ciudadano/caracterizacion-de-usuarios/Paginas/default.aspx>





MINISTERIO DE CULTURA

**¡Gracias por su atención!**

**Biblioteca Nacional de Colombia -BNC-  
Grupo de Colecciones y Servicios**

**Línea de investigación centrada en diseño de experiencia del usuario**

Lyda Patricia España Rodríguez | Profesional especializado  
[lespana@bibliotecanacional.gov.co](mailto:lespana@bibliotecanacional.gov.co)