

2016

Ministerio de Cultura

Biblioteca Nacional de
Colombia.

[Caracterización de Usuarios Presenciales 2015]

El primer paso para el adecuado diseño e implementación de los servicios consiste en conocer e identificar las características, necesidades, intereses, expectativas y preferencias de los usuarios.

Introducción.....	3
Metodología.....	6
Grupo de interés	6
Sistematización y análisis de la información	8
Nivel de desagregación de la información y categorías de variables.....	10
Presentación y análisis se los resultados.....	14
Informe Formato de Satisfacción del Cliente/Registro de Visitas Personalizadas 2015	27
Encuesta servicios	29
Correo institucional.....	33
Conclusiones y recomendaciones.....	34
Anexo 1 Normatividad	39
Normatividad específica.....	39
Estándares y buenas prácticas relacionados.....	39
Anexo 2 Transcripción literal de las observaciones realizadas por los usuarios presenciales en el 2015. Su categorización y la acción de mejora tomada.	40
Índice de gráficos	59
Índice de tablas	60

Introducción

La presente caracterización de *usuarios presenciales* de la Biblioteca Nacional de Colombia¹ BNC, nos permitirá conocer de manera más amplia el perfil de las personas que realizaron su afiliación por primera vez o renovaron la misma, entre el 2 de enero y el 31 de diciembre del año 2015, frente a los siguientes aspectos fundamentales:

- Los rangos de edad a los usuarios presenciales que se afiliaron (nuevos o renovaciones) durante el año 2015.
- El género (femenino o masculino) de los usuarios presenciales durante el 2015.
- La ubicación geográfica donde reside el usuario presencial al momento de afiliarse o renovar su carné.
- La ocupación de los usuarios recién afiliados de acuerdo a las categorías establecidas por la Biblioteca: desempleado, estudiante, funcionario, hogar, investigador, pensionado, profesor (educación básica y media), profesor universitario.
- El porcentaje de estudiantes, profesores, e investigadores, entre otros, que acceden a los servicios.
- El nivel educativo de los usuarios agrupados de acuerdo al nivel de escolaridad: secundaria, técnica, tecnológica, universitaria, especialización, maestría, doctorado o postdoctoral.
- Las carreras o profesiones de las cuales egresaron los usuarios, así como las instituciones educativas donde cursa o cursó sus estudios.
- El tema de interés de los usuarios que se acercan por primera vez a la Biblioteca.
- El comportamiento de los usuarios nuevos en relación con el uso de los servicios presenciales una vez los ciudadanos se afilian.

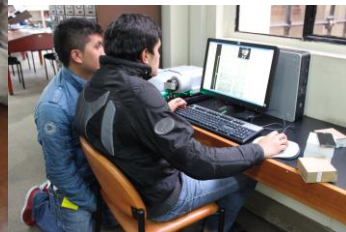
¹ La Biblioteca Nacional de Colombia, Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Cultura, es la institución que garantiza la recuperación, preservación y acceso a la memoria colectiva del país, representada por el patrimonio bibliográfico y documental. Es también la entidad nacional a cargo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

En síntesis, la caracterización permitirá a través de las variables establecidas identificar los grupos de usuarios que comparten rasgos similares. Esta caracterización formara parte del Estudio de Usuarios 2013-2015 que la Biblioteca Nacional presentará en el mes de octubre, convirtiéndose en un recurso para generar acciones de mejora en los servicios que ofrece la Biblioteca y que en la actualidad lidera el Grupo de Colecciones y Servicios.

De igual manera el conjunto de datos consignados en los Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas, que fueron recolectados, sistematizados y analizados, proporcionó información sobre las expectativas de los visitantes y usuarios, la valoración que hace el público de las experiencias recibidas en la Biblioteca, sus percepciones respecto a la divulgación y las relaciones públicas y, finalmente, la medición y el análisis del nivel de satisfacción frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados durante el año 2015.

Por último la caracterización de usuarios presenciales 2015 dará cumplimiento con una serie de disposiciones legales² 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.

² Ver anexo 1 Normativa

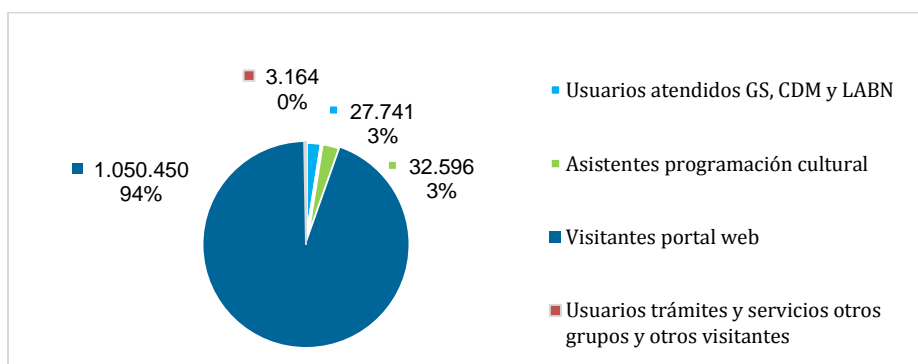


Metodología

Para caracterizar a los usuarios presenciales de la Biblioteca Nacional 2015 se optó por hacer un análisis cuantitativo que diera cuenta de 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 complementó con un análisis cualitativo con la calificación, sugerencias u observaciones realizadas por los usuarios a través de los instrumentos de medición³ que manejo el grupo de servicios en el transcurso del año 2015, y que los usuarios voluntaria y aleatoriamente diligenciaron una vez fueron beneficiados con algunos de los servicios presenciales en ese mismo año.

Grupo de interés

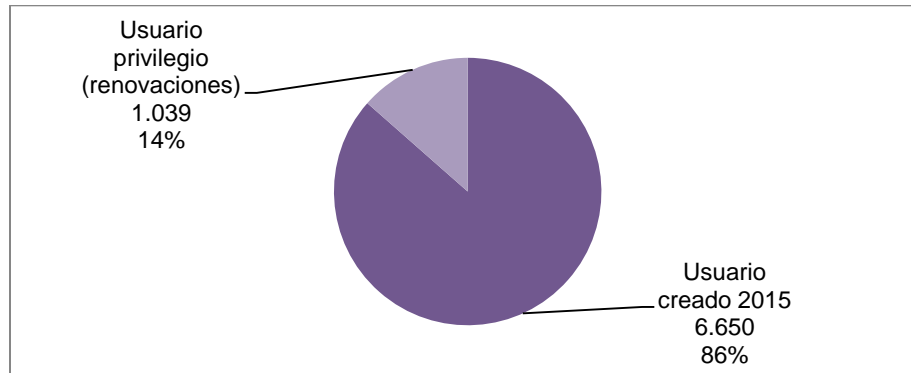
El público de la Biblioteca Nacional corresponde a la totalidad de personas que atiende la entidad, de manera presencial o virtual, que según el seguimiento estadístico registró un total de 1.113.951 durante el 2015. La población presencial de la institución lo conforman los usuarios presenciales, los asistentes a la programación cultural, los usuarios de trámites y servicios, y otros visitantes que ingresan a los diferentes grupos o líneas de trabajo ubicadas en la Biblioteca que para el año 2015 se calculó en 63.501.



Gráfica 1 Distribución porcentual y estadístico del público 2015 BNC. Total: 1.113.951

³ Formatos de Satisfacción del Cliente, las Encuestas de Satisfacción y las Encuestas de Visitas Guiadas o correo electrónico bnc@.

Para la presente caracterización, se trabajó sobre el segmento de los usuarios presenciales que realizaron su afiliación y carnetización durante el año 2015:



Gráfica 2 Distribución porcentual y estadística de los usuarios presenciales por el tipo de Afiliación (Nueva o Renovación)

Finalmente y como parte esencial, es importante resaltar que este grupo de usuarios acudió a la Biblioteca Nacional y se benefició de manera articulada en razón de los servicios ofrecidos por el Grupo de Servicios⁴ y el Centro de Documentación Musical –CDM-.

Tabla 1 Consolidado Estadístico Servicios Presenciales

Servicios Presenciales 2015 ⁵	Total	%
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	16.548	50,70%
Afiliación y Carnetización	7.844	24,03%
Franja de formación	3.207	9,83%
Consulta telefónica	1.902	5,83%
Préstamo de equipos para acceso a la información	1.839	5,63%
Reprografía	468	1,43%
Información externa de la BNC	302	0,93%
Repuesta sobre información de programas y actividades culturales o académicas ofrecidas por la BNC	239	0,73%
Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	145	0,44%
Asesorías especializadas	119	0,36%
Sala Conectando Sentidos	21	0,06%
Lectura en sala, sin solicitud de recursos de información pertenecientes a la BNC.	4	0,01%
Uso Total de Servicios Presenciales	32.638	100,00%

4 En enero de 2016 se dispuso fusionar el Grupo de Servicios con el Grupo de Colecciones. Decisión administrativa cristalizada mediante Resolución No. 0069 del 25 de enero del 20164 "por la cual se deroga la resolución 1895 de 2012, se crean unos grupos internos de trabajo en el Ministerio de Cultura y se determinan sus funciones"

5 Durante el 2015 los servicios presenciales ofrecidos por el GS, incluyendo los servicios del CDM se centralizaron en la sala Daniel Samper Ortega ubicada en el primer piso. Se puede apreciar que los servicios más utilizados fueron: consulta y préstamo de publicaciones en sala; afiliación y carnetización; franja de formación; préstamo de equipos para acceso a la información, y reprografía.



Sistematización y análisis de la información

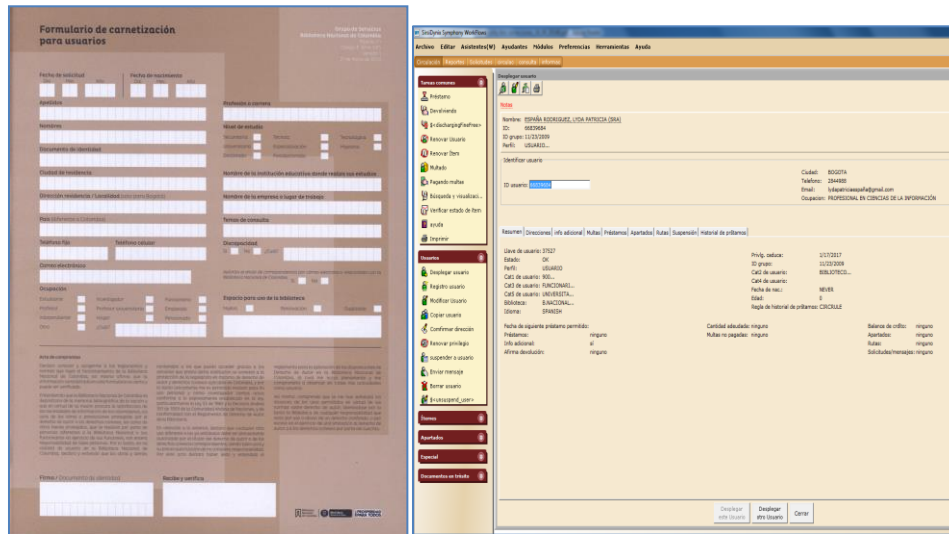
Teniendo en cuenta el objetivo general de esta caracterización de reconocer e identificar las características demográficas, intrínsecas y comportamentales de los ciudadanos que se afiliaron por primera vez o renovaron su carné durante el año 2015, se procede a establecer los perfiles correspondientes al público objetivo de la Biblioteca Nacional y, a partir de allí, generar estrategias para atraer y fidelizar a los usuarios reales y potenciales mediante **datos indirectos o secundarios**, cuya recuperación se hace a través del sistema de gestión bibliotecaria ILS Symphony con el cual trabaja en la biblioteca.

Como lo mencionamos anteriormente, 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. Esta información es registrada y guardada en el sistema ILS, desde el mismo sistema, se genera un reporte de usuarios creados y renovados con la información necesaria para recuperar las variables mencionadas. En este caso, trabajaremos sobre un reporte de los usuarios creados y renovados en el año 2015, del 2 de enero al 31 de diciembre, esta información se organiza en un formato de Excel, se estandariza y desde allí se filtran las variables.



Fotografía 1 Punto de información servicio de afiliación y carnetización.

Después de organizar, normalizar y sistematizar la información se procede al análisis y al perfilamiento de los usuarios registrados en el año 2015.



Gráfica 3 Formulario carnetización Captura de pantalla 1 Ils Symphony modulo usuarios

ID Usuario	Perfil	Nombres y apellidos	Tratamiento Sr o Sra	sexo	RECIBIR INF	TEMA_INVEST: Campo para registrar temáticas de investigación específicas que tenga el usuario – investigador, con el fin de ofrecerle posteriormente servicios como Elaboración de Bibliografías o DISMINUCIÓN Selectiva de Información.	OTRASINSTIT: Campo para registrar centros o grupos de investigación a los cuales pertenece el usuario. Este punto, como el anterior, dependen del diálogo que se establece entre funcionario – usuario al momento de la carnetización. El funcionario estará atento para saber si el usuario que se está registrando es investigador y así poder recopilar esta información.	CEN_INVEST: Campo para registrar centros o grupos de investigación a los cuales pertenece el usuario. Este punto, como el anterior, dependen del diálogo que se establece entre funcionario – usuario al momento de la carnetización. El funcionario estará atento para saber si el usuario que se está registrando es investigador y así poder recopilar esta información.
NO. CEDULA, TI o Pasaporte	USUARIO	PRIMER APELLIDO SEGUNDO APELLIDO, NOMBRES (Sr O SRA)	SRA)	Masculino O FEMENINO	NO	El usuario no manifestó una temática de investigación específica	ECOTEC	El usuario no manifestó pertenecer a un centro o grupo de investigación
T_DISCAPAC: Campo para registrar el tipo de discapacidad que presenta el usuario (si es el caso).	Correo electrónico del usuario, se debe ingresar en minúsculas. En caso de que el usuario no tenga correo electrónico se debe registrar: NO TIENE o NO REGISTRA		G_ETNICO: Campo para registrar la información correspondiente al grupo étnico en caso de que el usuario pertenezca a comunidades indígenas, afro o raizales		OTRASCARR: Campo para registrar las carreras que no se encontraron en la lista desplegable del Cat 2 de usuario correspondiente a CARRERAS en la pestaña GENERAL. Si el usuario tiene posgrados en curso o terminados, el título de especialización, maestría y/o doctorado, se registra en esta pestaña. Si hay más de una carrera o posgrado que registrar estos se separan con un punto y coma (,).	AMONESTAC: Campo para registrar amonestaciones a usuarios que hayan cometido alguna falta disciplinaria en la Biblioteca Nacional de Colombia, o frente al material bibliográfico, hemerográfico o audiovisual (rayar, mutilar, intentos de hurto, entre otros).	Se le hizo una amonestación verbal por haber rayado el crucigrama de un periódico y por manifestar un tono activo con los referencistas.	
El usuario no manifestó tener ningún tipo de discapacidad	USUARIO CREADOS@GMAIL.COM		Vacías (el usuario no manifestó pertenecer a comunidades indígenas, afro o raizales)		ESPECIALIZACION EN ADMINISTRACION DE ALIMENTOS Y BEBIDAS			
COUNTRY: De manera predeterminada el sistema selecciona COLOMBIA, cambiar en caso de que la nacionalidad sea diferente.	ZIP: Registrar la localidad (sólo para Bogotá) en la cual reside el usuario	Dirección de residencia del usuario		CITY: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTÁ, cambiar en caso de que la ciudad de residencia sea otra.	FECHA DE EXPIRACION	FECHA DE PRIVILEGIOS	Usuario creado 2015	
COLOMBIA	PUENTE ARANDA	TV 54 A 1 28 SUR		BOGOTA	20180102	20150102		
CAT1 de usuario: esta categoría corresponde al área de conocimiento de mayor interés para el usuario, que se despliega en este campo. Estas áreas de interés se definen a partir de los números del Dewey.	Área de conocimiento de mayor interés para el usuario,	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).		CAT3 de USUARIO = esta categoría corresponde a la ocupación que actualmente tenga el usuario, se seleccionará entre las siguientes opciones: DESMISAZADO, 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). Aunque aparezca en el listado no debe seleccionarse ninguna de las siguientes: PROFESIONAL, DOCENTE		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, 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_EXTRAJER y se registra en el campo OTRAS INSTITUCIONES.		
900	900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	A_ESCENICA		INDEPENDIE		B_NACIONAL		U_NAL_BOG

Captura de pantalla 2 Reporte en Excel usuarios creados/renovados

Nivel de desagregación de la información y categorías de variables

Las políticas⁶ de ingreso 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. Procedimiento: diligenciar un formulario y presentar el documento de identidad [cédula de ciudadanía, pasaporte o cédula de extranjería]. El carné será expedido con una vigencia de tres años y es completamente gratuito.

Hemos determinado manejar dos niveles de desagregación de la información. En el *primer nivel* que se ha denominado **sector**, y que agrupa a la población de manera general, vamos a rastrear 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* denominado **segmento**, el cual concentra la población de manera específica, intentaremos dar cuenta de variables intrínsecas y de comportamiento como área de interés que se quiere consultar en la Biblioteca, las afiliaciones [nuevos / renovaciones] y el uso del servicio presencial de consulta o préstamo en sala.

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 Symphony⁷. La organización y clasificación de la información se realizó en el marco del periodo comprendido entre el 2 de enero al 31 de diciembre de 2015. En el cuadro siguiente se explicitan las características de cada variable en términos de prioridades siguiendo la clasificación:

⁶ Para ingresar a la Biblioteca Nacional de Colombia es necesario tramitar el carné de usuario, que permite acceso al patrimonio bibliográfico y documental que resguarda la Biblioteca Nacional de Colombia resolución 1702 de 2010

⁷ 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.

BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA					
Identificar las características ⁸ de los usuarios presenciales de la BNC					
Usuarios presenciales afiliados y carnetizados en el año 2015					
Nivel	Categorías	Variable	Característica Evidenciada	Justificación	Consideraciones
SECTOR	Geográficas	Cobertura geográfica	Identificar la ubicación geográfica de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	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.	COUNTRY: De manera predeterminada el sistema selecciona COLOMBIA, cambiar en caso de que la nacionalidad sea diferente. CITY: De manera predeterminada el sistema selecciona BOGOTÁ, cambiar en caso de que la ciudad de residencia sea otra. ZIP: Registrar la localidad (sólo para Bogotá) en la cual reside el usuario
	Demográfico	Edad	Identificar los rangos de edad de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	Esta variable es medible porque permite clasificar a los usuarios afiliados durante el 2015 por rangos de edades. El análisis de los datos se realizó de acuerdo a rangos que permitan establecer características comunes.	Las rangos de edad que se estarcieron fueron: 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
		Sexo	Identificar el sexo de los usuarios presenciales que se afiliaron en el 2015	Esta variable es medible porque al momento de depurar los reportes el ILS se desglosa el tratamiento de Sr. o Sra. Y se generó una columna con el género femenino y masculino.	Se manejaron los géneros femenino y masculino para los usuarios afiliados en el 2015
		Ocupación	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); PROF_UNIV (Profesor universitario).

⁸ 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 2015

SEGMENTO	Intrínseco	Carrera o profesión	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 de la BNC.	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	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.	Las categorías con las que contamos son: doctorado; especialización; maestría; otro; postdoctorado; secundaria; técnica; tecnológica; universitaria
		Institución educativa	Identificar la presencia de las instituciones educativas a partir de los usuarios pertenecientes carnetizados en la BNC	Esta variable es medible porque cada persona que se afilia a la BNC señala la institución educativa donde cursa o cursó sus estudios. Es sustancial , agrupar a las instituciones educativas de donde provienen los usuarios. Es asociativa en la medida en que permite interrelacionar la información con la de 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.	A partir de la pertenencia de los usuarios a ciertas instituciones académicas, distinguir la presencia de éstas en la BNC, con el fin de generar estrategias de vinculación con las instituciones con menor presencia pero que se reconozcan como usuarias potenciales de la BNC
	Área de interés	Identificar los intereses de consulta de los usuarios presenciales.	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.	Esta información nos permitirá clasificar las áreas temáticas de mayor interés para los usuarios presenciales. Al afiliarse, las personas manifiestan cuál es el área de interés que desean consultar en la BNC. Esto se hace a partir de un listado basado en la clasificación decimal Dewey.	

Comportamiento	Afiliación (Nuevo o Renovación)	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 porque nos permite identificar la permanencia de los usuarios regulares.	Esta información permitirá conocer la fidelización de los usuarios (renovación vista comparativamente con los carnés expirados el mismo año, 2015)
	Uso de Servicios	Identificar el uso de los servicios presenciales una vez los usuarios se afilian y carnetizan.	Esta variable es medible , ya que los usuarios que hacen uso del servicio de consulta y préstamo se les debe cargar cada préstamo. Sustancial , ya que tiene que ver con la parte misional de la entidad. Es relevante , debido a que podemos realizar acciones de mejora, frente al uso y acceso del patrimonio bibliográfico y documental. Finalmente, es asociativa , porque nos permite separar a los usuarios que se afilian y hacen uso de los servicios, de los que no.	Se hará una confrontación de quienes se afilian y hacen uso del servicio, y de quienes no acceden al servicio, durante un periodo específico, a partir de los reportes de préstamo automatizado.

Tabla 2 Priorización de variables

Presentación y análisis se los resultados

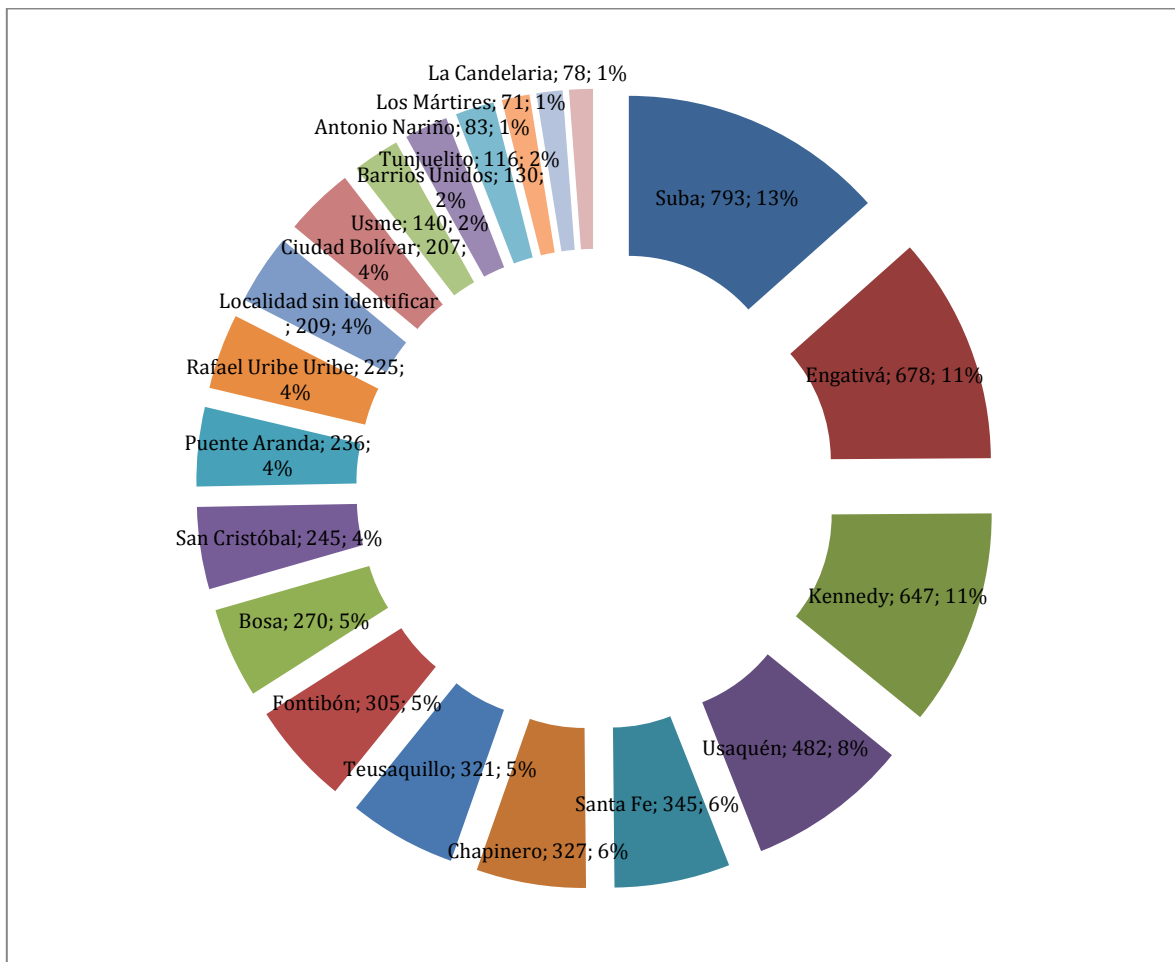
Conforme al proceso descrito, se obtuvieron los siguientes resultados: en lo concerniente a la ubicación geográfica de los usuarios afiliados durante el 2015 podemos afirmar que el 98 % por ciento se ubica en Colombia y el 2% informó estar radicados en otro país:

País	Recurrencia	Departamento	Recurrencia
Colombia	6507	Cundinamarca	6275
EE.UU.	25	No aplica	102
Francia	13	Antioquia	52
España	14	Boyacá	29
vacía (se omitió información)	12	Valle del Cauca	39
Argentina	12	Atlántico	24
Alemania	9	Santander	22
México	7	Tolima	16
Venezuela	6	Antioquia	13
Italia	4	Huila	11
Canadá	4	No aplica	10
Países Bajos	4	Bolívar	10
Brasil	4	Caldas	8
Suiza	3	Meta	5
Chile	3	Sucre	5
Perú	2	Norte de Santander	4
Australia	2	Caquetá	4
Austria	2	Nariño	4
Bélgica	2	Magdalena	4
Costa Rica	2	Risaralda	4
Ecuador	2	Quindío	2
Francia	2	César	2
Suiza	1	Vacía (no se identificó la ciudad de residencia del usuario)	1
South Corea	1	Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina	1
Panamá	1	Cauca	1
Gran Bretaña	1	Córdoba	1
Alemania	1	Guajira	1
Honduras	1	TOTAL	6650
Panamá	1		
Indonesia	1		
Reino Unido	1		
TOTAL	6650		

Tabla 3 Distribución geográfica de los usuarios afiliados (nuevos) por país de procedencia Tabla 4 Distribución geográfica por departamentos de Colombia

Como se observa en la tabla 4 la distribución dentro del territorio nacional de los afiliados durante el 2015 se centralizó en el departamento de Cundinamarca, con un 94 % y específicamente en la ciudad de Bogotá. Para lograr un mayor nivel de descripción la distribución geográfica en la ciudad de Bogotá se agrupó por localidades, es preciso anotar que la localidad con mayor presencia de usuarios fue Suba con un total de 793 recurrencias, seguidamente se ubican las localidades de Engativá con 678 y Kennedy con 647.

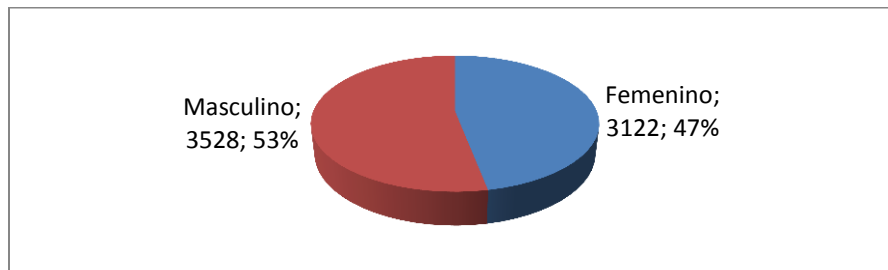
Las localidades con menor representatividad de usuarios afiliados en el año 2015 fueron La Candelaria y Los Mártires con una presencia de 78 y 71 usuarios respectivamente.



Gráfica 4 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por ubicación geográfica por localidades en la ciudad de Bogotá

En cuanto a las variables demográficas en lo referente a las variables de *sexo* y *edad*, se pudo identificar por género y clasificar por rangos de edades a los 6.650 usuarios que se afiliaron por primera vez en el 2015. El análisis de los datos facilito establecer características comunes y observar la influencia en los roles en el proceso de afiliación.

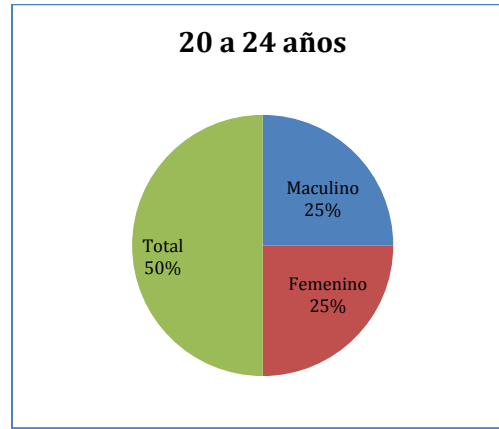
Gráfica 5 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por género



El 53% de los usuarios que se afiliaron en el año 2015 fueron hombres y el 47% restante fueron mujeres. De igual forma como lo observamos en las siguientes gráficas y tablas el rango de edad que más representatividad tuvo en el año 2015 de nuestros usuarios presenciales esta entre los 20 a los 24 años de edad. De los 2.438 usuarios que se encuentran en el rango de edad de 20 a 24 años, 1.219 son mujeres y en igual cantidad se registran los hombres.

Rango	Total
20 a 24 años	2438
18 a 19 años	1226
25 a 29 años	880
30 a 34 años	527
35 a 39 años	292
40 a 44 años	222
Menor de 18 años	219
45 a 49 años	182
50 a 54 años	177
55 a 59 años	154
60 a 64 años	129
65 a 69 años	77
Falta por definir, previa verificación formulario.	58
70 a 74 años	37
75 a 79 años	18
Mayor de 80 años	14
Total general	6650

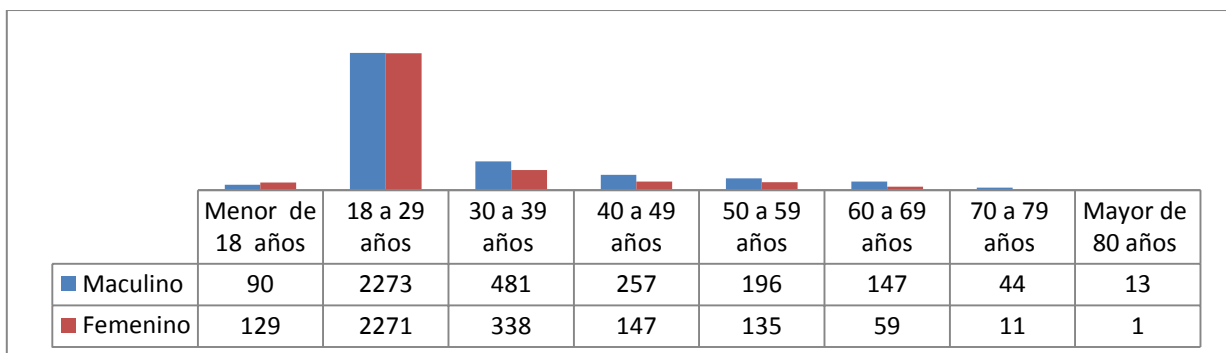
Tabla 5 Distribución de los usuarios afiliados (nuevos) por rangos de edad



Gráfica 6 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por rango de edad con mayor presencia en la BNC

Al comparar los rangos de edad que mayor cantidad de usuarios reflejan, es decir 18 a 29 años⁹, podemos concluir frente al género de los mismos, que 2.273 son masculinos y 2.271 femeninos. A medida que el rango de edad aumentaba se observó una disminución en la vinculación de usuarios mujeres, en el rango más alto, mayores de 80 años, el 93% fueron hombres frente a la vinculación de una sola mujer. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres alcanzando un 59% mientras el 41% eran hombres:

Gráfica 7 Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos) por Edad vs Género

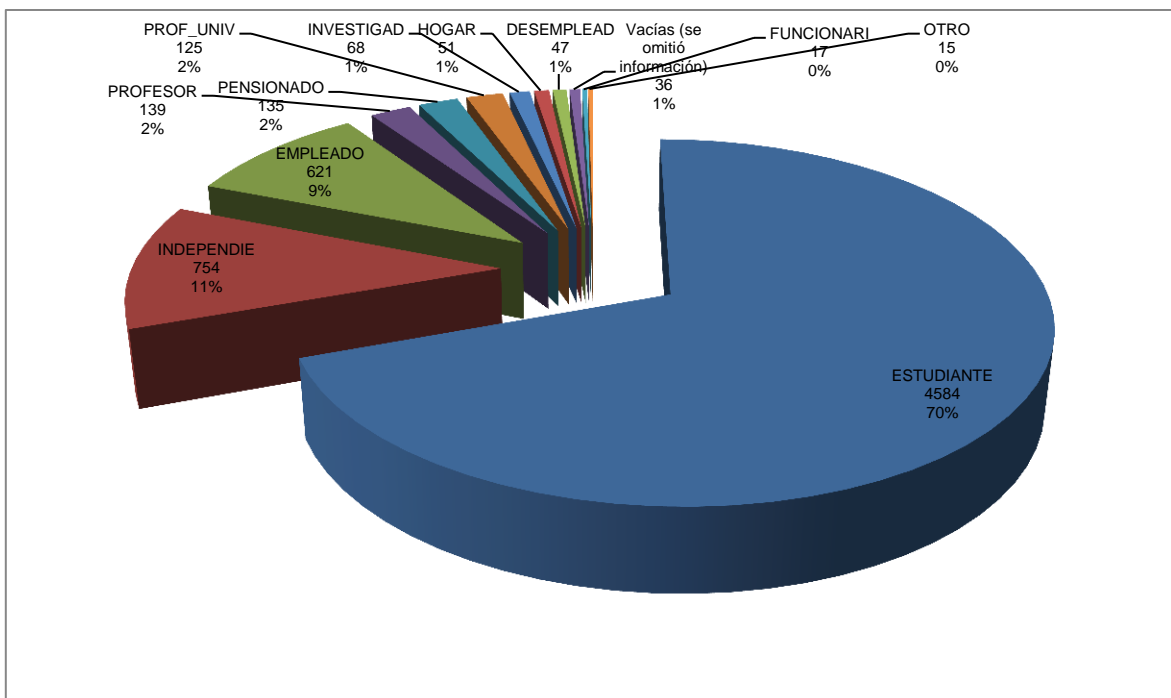


En cuanto a la variable 'Ocupación', esta categoría corresponde a la ocupación que el ciudadano al momento de afiliarse como usuario presencial de la Biblioteca

⁹ Se agrupo los rangos que presentaban mayor número de usuarios afiliados en el año 2015: 18 a 19 años, 20 a 24 años y 25 a 29 años.

Nacional manifestó estar realizando, y fue seleccionada entre las siguientes opciones ¹⁰ : 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).

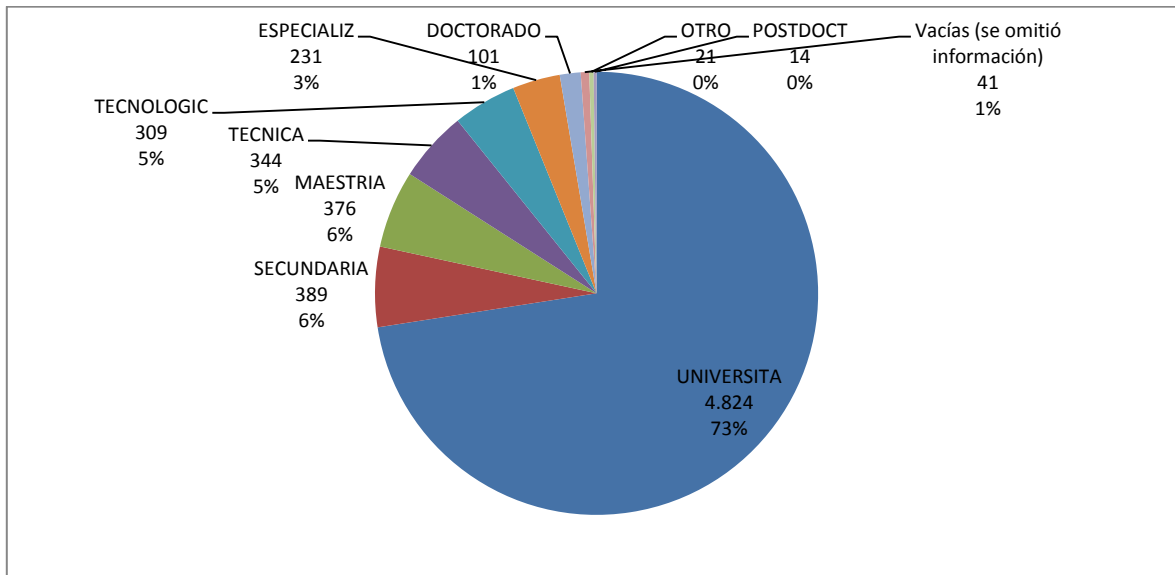
Gráfica 8 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por ocupación (actividad u oficio)



En el 2015 el 70% de los usuarios manifestaron tener como ocupación al momento de afiliarse “estudiante”, seguido por un 11% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 4% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. De los 4.584 ciudadanos que se identifican como estudiantes, más del 80% adelantan carreras universitarias. En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el 73%, tiene una carrera universitaria o están cursando una.

¹⁰ Aunque aparezca en el listado de ocupaciones, los funcionarios encargados de ingresar la información no debieron seleccionar PROFESIONAL y/o DOCENTE como parte de la normalización planteada para el año 2015.

Gráfica 9 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por último nivel de estudios terminado o que estaba realizando



La variable de 'Carrera/profesión', se refiere a los estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos y profesionales que cursa o cursó el usuario. Para describir esta variable, la Biblioteca Nacional cuenta con una lista desplegable que se actualiza permanentemente con las profesiones más recurrentes; sin embargo, para la presente caracterización se decidió agrupar las carreras o profesiones por las áreas del conocimiento definidas por el Ministerio de Educación¹¹, de la siguiente forma:

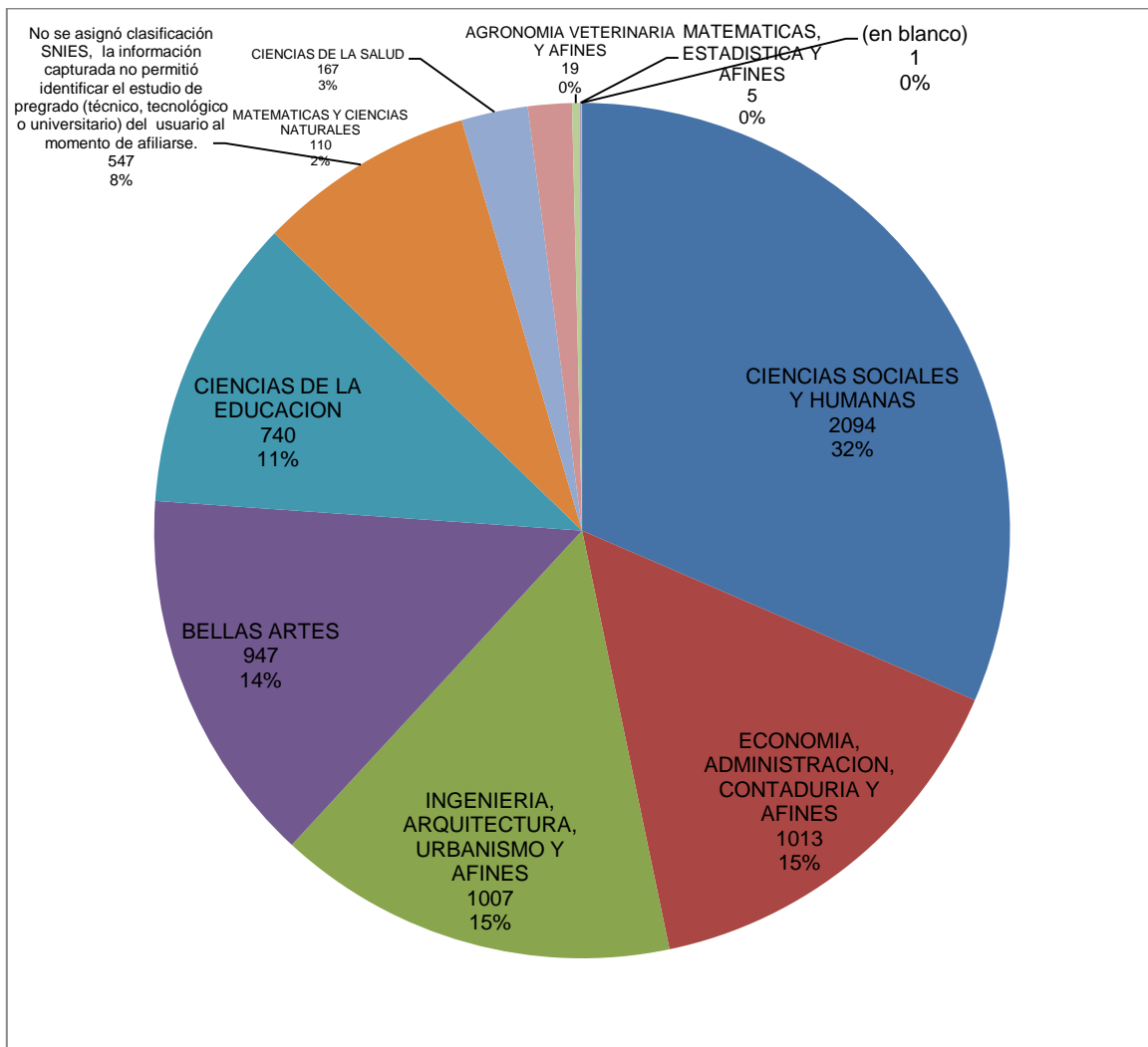
Abreviatura	Significado
AGRO VET	Agronomía veterinaria y afines
BELLAS ARTES	Bellas Artes
C. EDUC	Ciencias de la educación
C. SALUD	Ciencias de la salud
C. SOC Y HUM	Ciencias sociales y humanas
C. ECON	Economía, administración, contaduría y afines
INGENIERIA	Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines
MATE Y C. NATU	Matemáticas y ciencias naturales
OTRAS	Otras carreras

Tabla 6 Áreas del conocimiento MinEducación

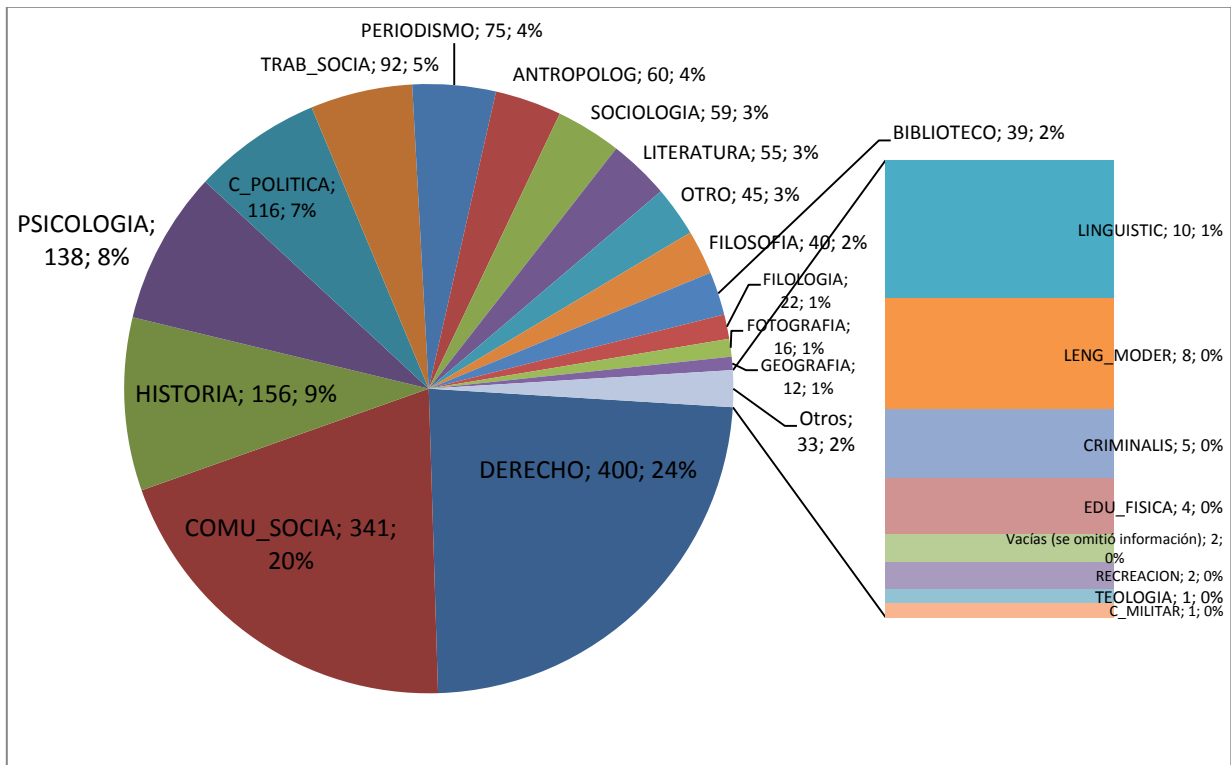
¹¹ Sistema Nacional de Información de la Educación Superior: <http://snies.mineducacion.gov.co/consultasnies/programa#>

Este ejercicio refleja que el 32% por ciento de los usuarios están vinculados a carreras o profesiones dentro de las ciencias sociales y humanas. En segundo lugar y con una representatividad del 15% se encuentran dos áreas del conocimiento: economía, administración contaduría y afines, e ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines. En tercer lugar encontramos las carreras que pertenecen a las bellas artes con un 14%. La distribución de las carreras pertenecientes a las ciencias sociales y humanas, lo podemos apreciar en la siguiente gráfica:

Gráfica 10 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por las “carreas/profesiones” agrupadas por áreas del conocimiento



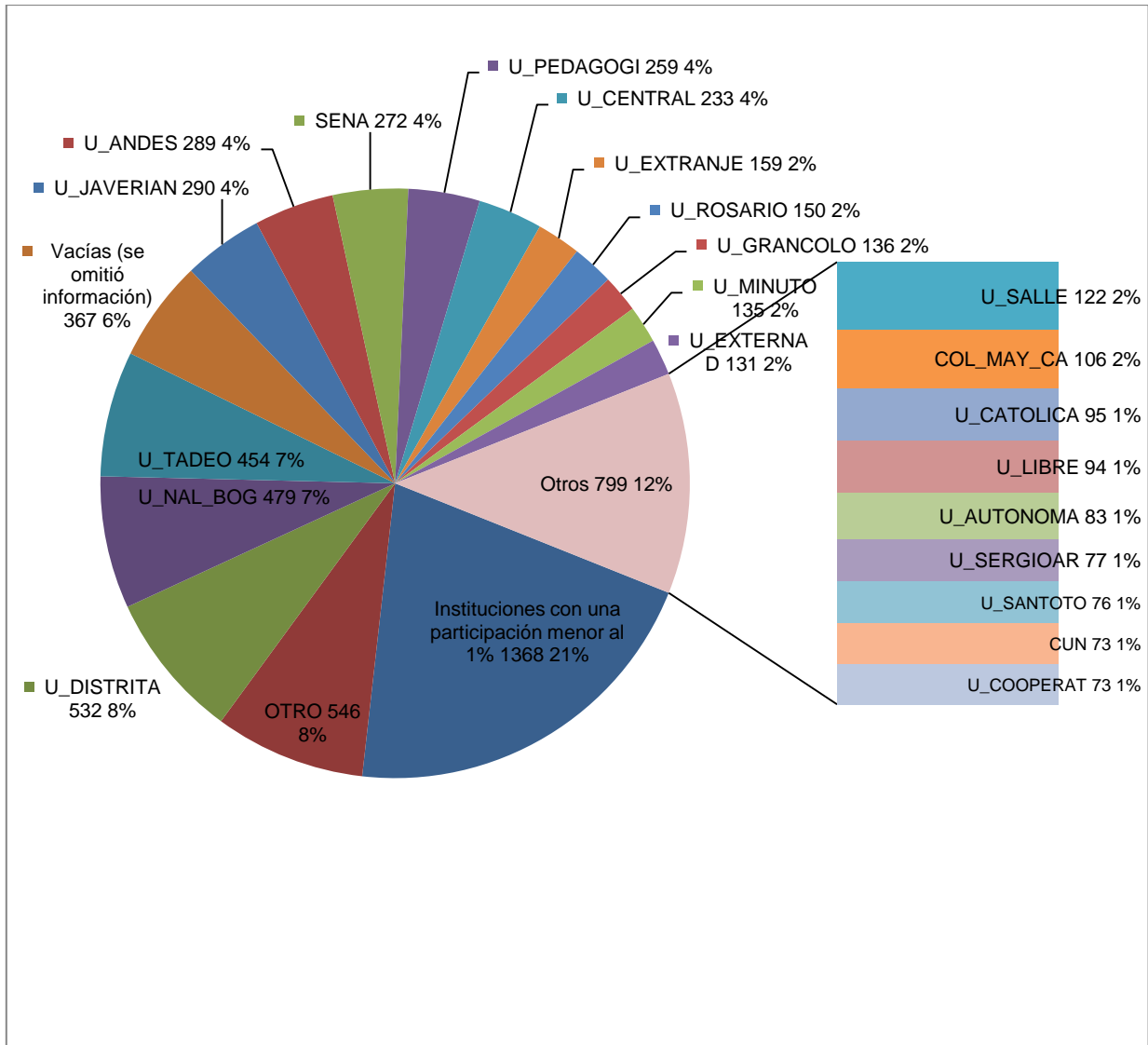
Gráfica 11 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por “carrera/profesión” perteneciente a las ciencias sociales



Esto permite afirmar que las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca Nacional son derecho 24%, comunicación social 20% e historia 9% respectivamente.

Paralelamente la variable ‘Instituciones’ nos permite afirmar que durante el 2015 las instituciones educativas con mayor presencia en la Biblioteca Nacional fueron la Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Universidad Nacional de Colombia, sede Bogotá, La Universidad de Bogotá Jorge Tadeo Lozano, Universidad Javeriana, Universidad de los Andes, el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA, La Universidad Pedagógica, La Universidad Central. De igual manera se identificó que 159 usuarios manifestaron estar vinculada una institución de educación extranjera, lo cual representa un 2%.

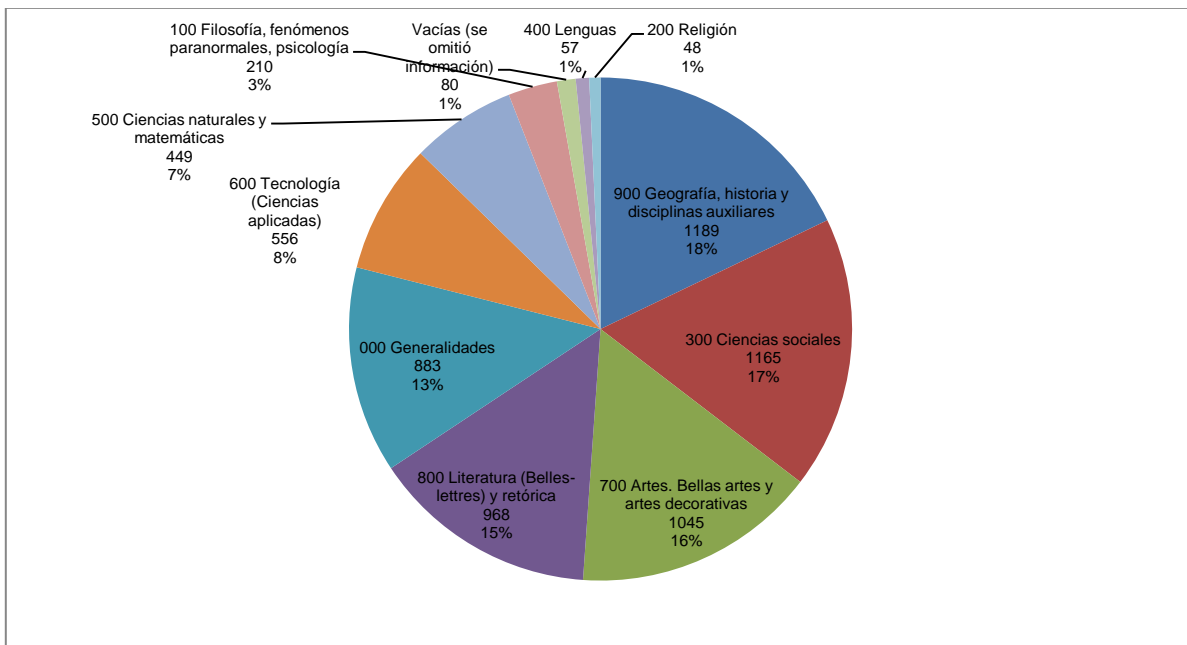
Gráfica 12 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por instituciones educativas



Es probable que la distribución porcentual se deba a la cercanía geográfica de las universidades con la Biblioteca. Cabe anotar que los usuarios que se afiliaron por primera vez durante el 2015, reportaron más de 130 instituciones educativas de nivel superior, tanto públicas como privadas, donde cursan o cursaron sus estudios, así como de carreras técnicas, tecnológicas o universitarias.

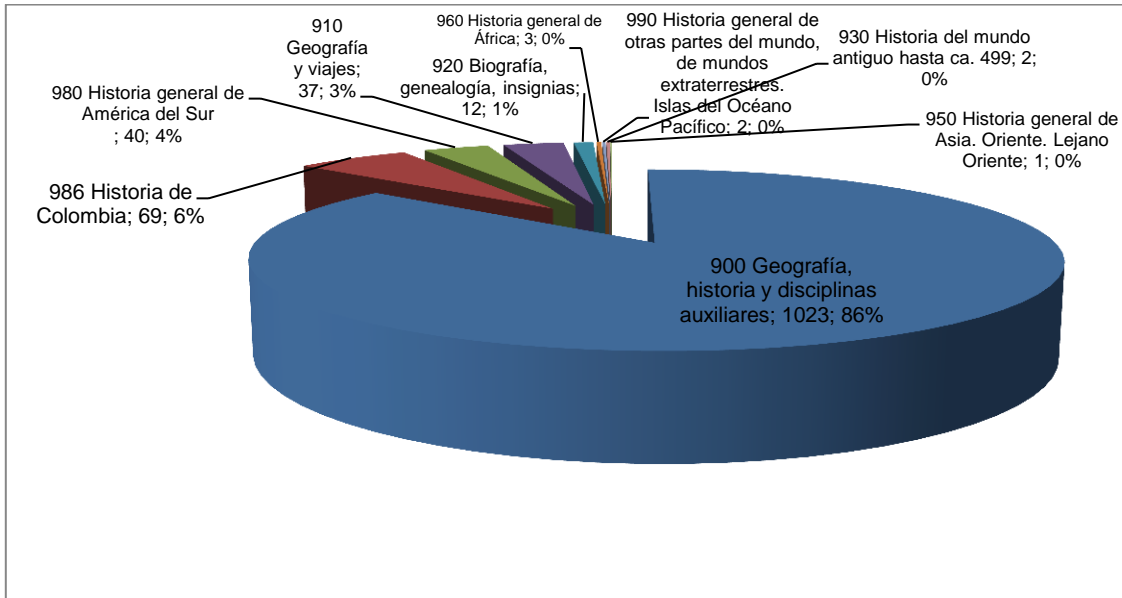
En lo referente a las variables intrínsecas que facilitan el reconocimiento de las preferencias de los usuarios, fijamos la variable 'Área de interés' para conocer el tema de investigación o el área de interés que manifiestan los usuarios presenciales querer consultar. Por último esta variable nos proporciona 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:

Grafica 13 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por área de interés



El resultado obtenido concluye que el interés de los usuarios en su primera vista a la Biblioteca gira en torno a la geografía, historia y disciplinas auxiliares, seguido de las ciencias sociales, literatura [Belles-lettres] y retórica. Dentro de las temáticas sobre geografía, historia y disciplinas auxiliares, se destacan:

Gráfica 14 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) dentro del área de mayor interés registrada en el 2015: Geografía, historia y disciplinas auxiliares



En segundo lugar se registra los temas que se relacionan con el área de las ciencias sociales y su recurrencia fue la siguiente:

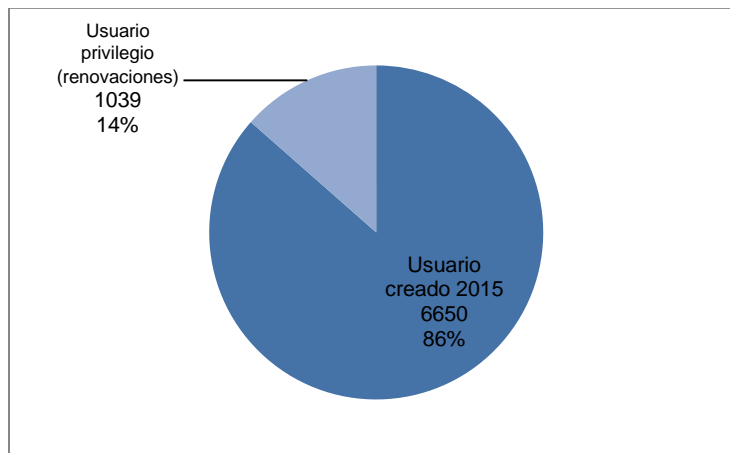
Temática específica en el área de las ciencias sociales	Recurrencia de usuarios
340 Derecho	257
300 Ciencias sociales	255
370 Educación	144
330 Economía	136
320 Ciencia política (Política y gobierno)	119
301 Sociología y antropología	85
350 Administración pública y ciencia militar	46
380 Comercio, comunicaciones, transporte	37
360 Problemas y servicios sociales; asociaciones	35
332 Economía financiera	15
362 Problemas y servicios de bienestar social	13
382 Comercio internacional (Comercio exterior)	8
310 Colecciones de estadística general	8
390 Costumbres, etiqueta, folclor	7
Total general	1165

Tabla 7 Distribución estadística de las recurrencias de los usuarios afiliados (nuevos) cuyo tema de interés giro entorno a la segunda área más solicitada, las ciencias sociales

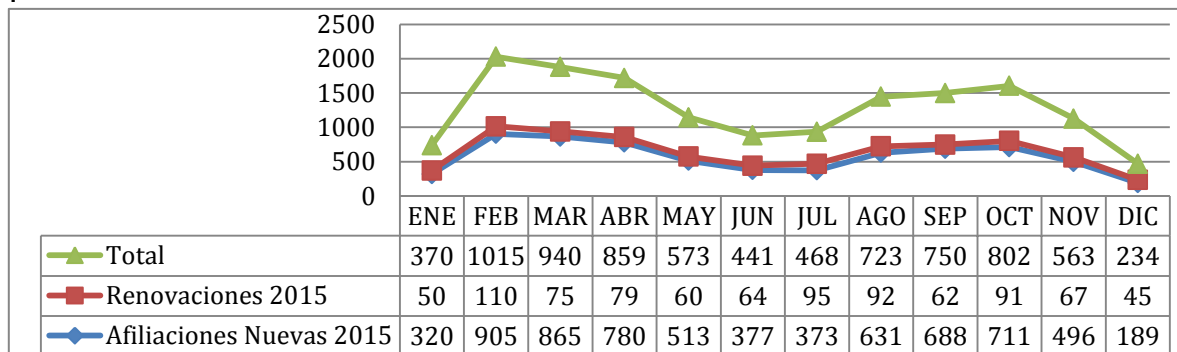
En lo referente a las variables de comportamiento que permiten identificar la interacción frente a la permanencia de los usuarios presenciales al renovar su afiliación e identificar el uso de los servicios presenciales una vez los ciudadanos se afilian [nuevos o renovaciones] en un periodo de tiempo específico.

Frente a la variable 'Afiliación' [nuevo o renovación] nos permitió cuantificar y comparar las renovaciones frente a las afiliaciones nuevas. De igual manera permitió identificar la permanencia de usuarios regulares.

Gráfica 15 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (Nuevo o Renovación) en 2015



Es importante anotar que la afiliación [Nuevo o Renovación] durante el 2015 represento el 24 % de lo servicio presenciales, lo que lo ubica en el segundo lugar



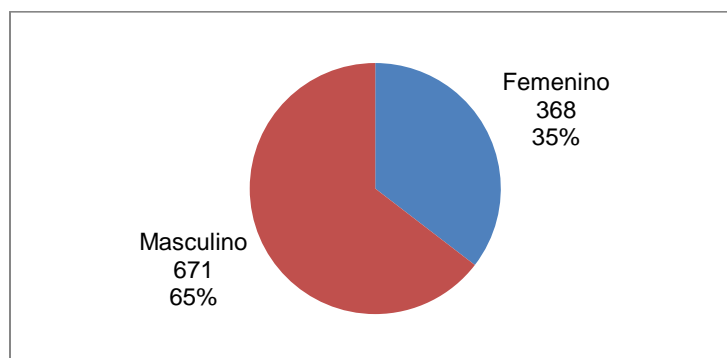
Gráfica 16 Distribución estadística de los usuarios afiliados (Nuevo o Renovación)

De los 1.039 usuarios que renovaron su afiliación durante el año 2015 se observó 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. En algunos casos supera los 15 años, lo que nos permite afirmar que la Biblioteca genera en sus usuarios regulares un sentido de pertenencia.

Año primera afiliación	Recurrencias por año	Promedio
2000	39	3,70%
2001	51	4,90%
2002	40	3,84%
2003	38	3,65%
2004	47	4,52%
2005	38	3,65%
2006	46	4,42%
2007	53	5,10%
2008	45	4,33%
2009	68	6,54%
2010	124	11,93%
2011	203	19,53%
2012	185	17,80%
2013	30	2,88%
2014	32	3,07%
Total	1039	100%

Tabla 8 Distribución estadística y porcentual del primer año de afiliación de los usuarios que renovaron su carné en 2015

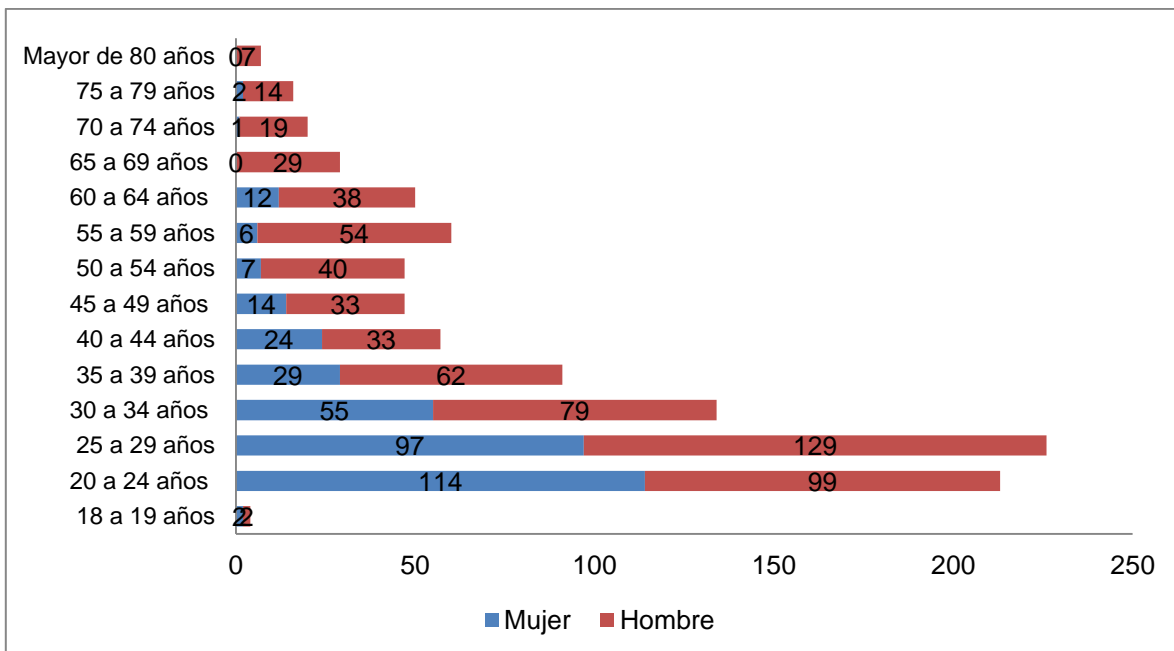
En cuanto el género de los usuarios que renovaron su afiliación se determinó que los hombres realizaron mayor número de renovaciones:



Gráfica 17 Distribución porcentual de los usuarios que renovaron su afiliación por género

Se pudo detectar que el rango de edad donde los usuarios hombres realizan mayor número de renovaciones se encuentra entre los 25 a 29 años, mientras que en las usuarias mujeres se presenta dentro del rango de los 20 a 24 años. Asimismo se identificó que los usuarios hombres tienen más permanencia como usuarios regulares y de hecho se presentan renovaciones en usuarios que superan los 80 años.

De hecho podemos deducir que se presenta una reducción significativa en las renovaciones entre usuarias mujeres que superan los 65 años.



Gráfica 18 Distribución estadística de los usuarios que renovaron su afiliación por rango de edad vs género

Informe Formato de Satisfacción del Cliente/Registro de Visitas Personalizadas 2015

Durante el 2015 se dio continuidad al trabajo articulado con el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura para optimizar la comunicación con los ciudadanos dando respuesta oportuna a las sugerencias, opiniones, quejas y reclamos sobre el servicio ofrecido por la Biblioteca Nacional a sus usuarios y visitantes. Lo anterior es posible por medio del formato de satisfacción del

cliente/registro de visitas personalizadas (F-GAC-014)¹², diligenciado por los beneficiarios y depositado en los buzones de PQRS ubicados en distintos puntos de la BNC. El Grupo de Servicios, mes a mes, recolectó, transcribió, sistematizó, respondió y reportó la información registrada en dicho formato. Esta actividad ha permitido conocer la percepción frente al servicio de las distintas áreas que conforman la BNC cuando los ciudadanos visitan sus instalaciones. En el año 2015 se recibieron 1.111 encuestas pero en estas no todos los usuarios respondieron la totalidad de las preguntas. A continuación se presenta un resumen de los resultados obtenidos en cada uno de los aspectos examinados en este formato:

Periodo	Calificación	La claridad de la información fue	La oportunidad de la respuesta fue	La amabilidad de la atención	La respuesta a sus inquietudes fue	El material recibidos	La satisfacción del servicio es
1er trimestre	Excelente+ bueno	98%	97%	98%	97%	96%	97%
	Regular+ malo	2%	3%	2%	3%	4%	3%
2do Trimestre	Excelente+ bueno	99%	99%	99%	99%	95%	98%
	Regular+ malo	1%	1%	1%	1%	5%	2%
3er Trimestre	Excelente+ bueno	98%	98%	97%	98%	97%	97%
	Regular+ malo	2%	2%	3%	3%	3%	3%
4to Trimestre	Excelente+ bueno	100%	100%	100%	98%	99%	99%
	Regular+ malo	0%	0%	0%	2%	1%	1%
Total	Excelente+ bueno	98%	98%	99%	98%	97%	98%
	Regular+ malo	2%	2%	1%	2%	3%	2%

Tabla 9 Distribución porcentual de la calificación dada por los usuarios presenciales frente a los servicios recibidos en 2015

De acuerdo con el Grupo de Atención al Ciudadano del Ministerio de Cultura, las respuestas entre excelente y bueno deben ser iguales o superiores al 95% para determinar que se está ofreciendo un buen servicio. Si se observan los resultados, todas las preguntas estuvieron por encima del **95%** en excelente y bueno. En el anexo 2 se incluyen las transcripciones literales de las observaciones realizadas por los usuarios presenciales a través del formato de satisfacción del cliente/registro de visitas personalizadas. El seguimiento mes a mes, los consolidados trimestrales y el anual se pueden consultar en la capeta V:\Informe GS BNC 2013-2015\caracterizacion Usuarios\2015

¹² El Grupo de Atención al Ciudadano envía de forma periódica los informes sobre el balance de las solicitudes, quejas, reclamos, sugerencias y derechos de petición, interpuestos por la ciudadanía, a través de los distintos canales de comunicación dispuestos para tal fin en el Ministerio con el fin de concertar acciones correctivas y preventivas encaminadas al mejoramiento de la oportunidad y la eficacia en la Atención al Ciudadano, con base en los resultados que se presentan en los mismos.

Encuesta servicios

Durante el 2014 se creó e implementó la Encuesta de Servicios, instrumento virtual que permitió recolectar y analizar información referente a la percepción que los usuarios tuvieron sobre los servicios presenciales y virtuales ofrecidos por el Grupo de Servicios. Estas encuestas se aplicaron presencialmente en la salas de consulta o en el Punto de Información, a través de los computadores y las tabletas ingresando al siguiente enlace:

<http://www.bibliotecanacional.gov.co/formularios/view.php?id=18>

De igual manera, cada vez que se respondió a un servicio virtual, en el correo final se adjuntó un mensaje en el cual se invitaba al usuario a responder esta encuesta. Si el usuario decidía responderla y la enviaba correctamente, ésta llegaba al correo serviciosbnc@bibliotecanacional.gov.co desde el cual se re-direccionaba a la persona encargada de la tabulación para realizar su análisis correspondiente.

Durante los dos años en los que se aplicó la encuesta, se analizó estadísticamente un total de 611 encuestas; en el 2014 se trabajó sobre 227 encuestas y en 2015 sobre 384 encuestas respectivamente. Los datos más relevantes se presentan a continuación: Los servicios presenciales y virtuales¹³, evaluados en estos dos periodos fueron 657 en 2014 y 778 en el 2015, para un total de **1.435** distribuidos de la siguiente forma:

¹³ Es importante notar que una misma persona puede evaluar en una única encuesta varios servicios, ya que el instrumento permite la selección múltiple.

Servicios evaluados durante el 2014		
Consulta y préstamo en salas	188	29%
Punto de Información	156	24%
Carnetización	152	23%
Red inalámbrica Wi-Fi	37	6%
Préstamo de equipos	37	6%
Pregunte al bibliotecario (virtual)	14	2%
Fotocopia de documentos	12	2%
Asesoría y referencia en sala	11	2%
Visita Guiada	9	1%
Servicio de baño	9	1%
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisual bibliográficas y audiovisuales	5	1%
Reserva de material	5	1%
Servicio nacional de suministro de documentos	4	1%
Consulta telefónica	4	1%
Plan anfitrión	3	0%
Conmutación bibliográfica	3	0%
Elaboración de bibliografías	3	0%
Diseminación selectiva de información (DSI)	3	0%
Programa de formación	2	0%
Total servicios calificados	657	100%
Total de encuestas	227	100%

Servicios evaluados durante el 2015		
Afiliación y carnetización	327	42%
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	113	15%
Asesoría y referencia en sala	60	8%
Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	54	7%
Pregunte al bibliotecario (virtual)	35	4%
Préstamo de equipos para acceso a la información	33	4%
Servicio de baño	32	4%
Reprografía (digitalización o fotocopias)	30	4%
Servicio nacional de suministro de documentos	23	3%
Reserva de material	16	2%
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	13	2%
Consulta telefónica	11	1%
Elaboración de bibliografías	9	1%
Sala Conectando Sentidos	7	1%
Conmutación bibliográfica	6	1%
Diseminación selectiva de información (DSI)	6	1%
ISSN	3	0%
Total servicios calificados	778	100%
Total de encuestas	384	100%

Tabla 10 Distribución estadística y porcentual de los servicios calificados en los años 2014 y 2015

Durante este periodo de tiempo los usuarios calificaron los siguientes aspectos sobre los servicios:

Año	La rapidez en responder a su solicitud fue			La calidad de la atención por parte de los funcionarios fue			La calidad del material recibido fue		
	Categoría	Cantidad	Porcentaje	Categoría	Cantidad	Porcentaje	Categoría	Cantidad	Porcentaje
2014	Excelente	200	88%	Excelente	214	94%	Excelente	206	91%
2015	+ Bueno	376	98%	+ Bueno	380	99%	+ Bueno	371	97%
2014	Regular +	27	12%	Regular +	13	6%	Regular +	21	9%
2015	Deficiente	8	2%	Deficiente	4	1%	Deficiente	13	3%
No. Encuestas 2014		227	100%	2014	227	100%	2014	227	100%
No. Encuestas 2015		384	100%	2015	384	100%	2015	384	100%
Total		611	100%	Total	611	100%	Total	611	100%

Tabla 11 Distribución estadística y porcentual de la calificación dada por los usuarios presenciales frente a la rapidez, calidad en la atención y calidad en el material en los años 2014 y 2015

La rapidez en responder a su solicitud fue..., obtuvo una calificación en el 2014, en el rango de excelente a buena, de 88%; a partir de este resultado se tomaron medidas para asegurar los tiempos de entrega del material en las salas de consulta con el apoyo del Grupo de Colecciones, arrojando como resultado el aumento de la calificación, en el 2015, a un 99%, lo que generó un vínculo de confianza con el usuario.

En el año 2014, frente a la pregunta *la calidad de atención por parte de los funcionarios fue...*, se obtuvo una calificación del 94% en el rango de excelente a bueno, indicando que los funcionarios del Grupo de Servicios estuvieron muy cerca de lograr los niveles de satisfacción buscados. Frente a este panorama, se motivó al equipo de trabajo¹⁴ para que abonara esfuerzos frente a efectividad y eficacia al momento de la atención a usuarios y visitantes; se trabajó en la transversalidad de los servicios frente a la misión de la Biblioteca Nacional; y se recalcó la importancia del servicio, lo que se reflejó de manera positiva en el 2015 al alcanzar una valoración por parte de los usuarios del 99% frente a la calidad en la atención.

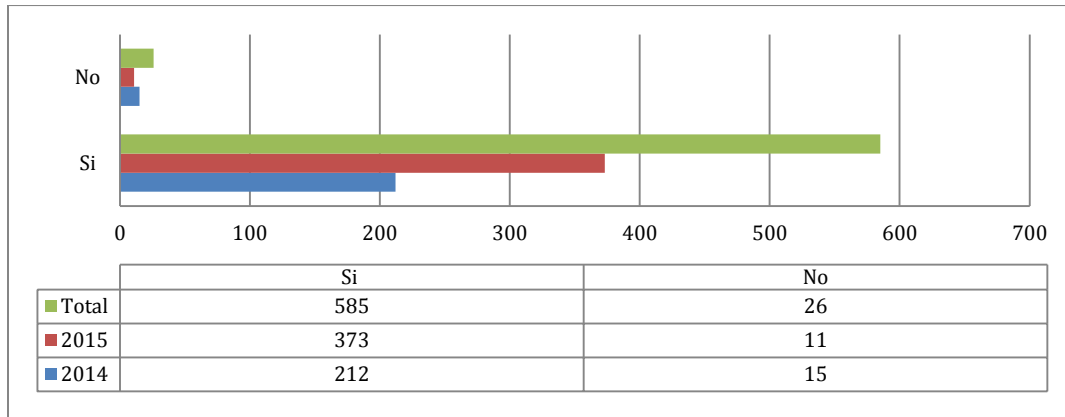
El último aspecto de calificación por los usuarios, correspondió a su apreciación frente a *la calidad del material recibido*, este ítem estuvo dentro del rango esperado en los dos años analizados; sin embargo, la observación más recurrente frente a la calidad del material hizo referencia a los soportes microfilmados – dificultad en la lectura y visualización- y el grado de deterioro de títulos de prensa que no se encuentran digitalizados y al consultarse en físico, se exponen a un mayor deterioro.

Por último, las dos preguntas clave dentro de la encuesta de servicios que permitieron medir la fidelidad de los usuarios reales de la Biblioteca fueron¹⁵:

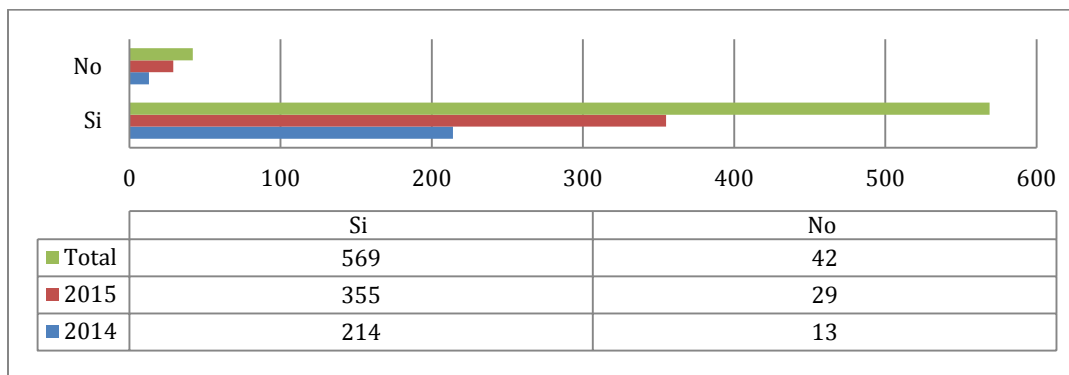
14 Mediante las capacitaciones y reuniones mensuales se logró que los miembros del equipo se apropiaran del lema: patrimonio abierto a los colombianos

15 Para profundizar, consulte los informes anuales que reposan en el archivo digital GS.

Gráfica 19 Resultado frente a la pregunta: ¿El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas?



Gráfica 20 Resultado frente a la pregunta: ¿recomendaría los servicios de la BNC?



En conclusión, esta herramienta¹⁶ permitió conocer la valoración y sugerencias frente a los servicios prestados por el Grupo de Servicios, acercando al usuario regular -virtual y presencial- a la misión de la BNC, en consecuencia fomentó y propició la comunicación de doble vía entre los usuarios y la Biblioteca Nacional y, finalmente integró a otros grupos de trabajo que ofrecen servicios y trámites para posteriores análisis.

¹⁶ La medición del nivel de satisfacción de los usuarios (cliente) presencial y virtual, permite descubrir los problemas percibidos con los servicios o productos. De esta forma, se pretende modificar la opinión de los usuarios (clientes) después de establecer el plan de mejoramiento estratégico de los servicios o el diseño de un plan de mejoramiento de la calidad de un producto. Para ampliar el tema consultar fase II EU: Los instrumentos de medición en la Biblioteca Nacional, análisis preliminar.

Correo institucional

Durante el 2015 se recibieron **9.277** correos, de estos 96% fueron correos que se descartaron al ser publicidad e invitaciones para hacer parte de redes sociales. El otro 3% consistió en correos que se re-direccionaron para su respuesta y 1% se re-direccionó sin necesidad de respuesta, ya que contenían información de interés para algún área o para dar respuesta a través del correo de serviciosbnc@:

2015	
Recibidos y descartados	8.923
Correos re-direccionados, para respuesta	247
Correos con respuesta	193
Sin respuesta	54
Correo re-direccionados, sin necesidad de respuesta	107
Total correos recibidos	9.277

Por áreas de la Biblioteca Nacional de Colombia:

AREA	Correos re direccionados
BP: Bibliotecas Públicas	76
CDM: Centro de Documentación Musical	10
D: Dirección/ Procesos organizacionales/Actividad cultural	17
GC: Conservación;	7
GPT: Grupo Procesos Técnicos	42
GS: Grupo de Servicios	25
GSA: Grupo de Selección y Adquisición	62
PD: Proyectos Digitales	5
S: Sistemas	2

La centralización del correo institucional y la administración del mismo por parte del Grupo de Servicios, garantizó el compromiso de asegurar a los ciudadanos una atención y un servicio amable, eficiente y eficaz, basado en el dominio de la tarea y el compromiso con la misión encomendada.

Conclusiones y recomendaciones

Los ejercicios anuales de caracterización de usuarios presenciales que desde el año 2013 viene realizando la Biblioteca Nacional de Colombia, en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano del Ministerio de Cultura, son útiles 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 [nuevo o renovaciones] 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.

En ese sentido, la caracterización es fundamental en procesos como: diseño e implementación de nuevos servicios, re-diseño e implementación de servicios existentes, diseño e implementación de servicios por canales diferentes a los ya establecidos, diseño de estrategias de comunicación con los usuarios o cualquier otra iniciativa que pretenda mejorar la interacción usuario – Biblioteca en los procesos misionales del Ministerio de Cultura.

En el año 2015, la Biblioteca Nacional realizó el trámite de afiliación a 7.689 ciudadanos, de éstos, 6.650 se beneficiaron por primera vez de los servicios ofrecidos por la Biblioteca. Los restantes 1.039 usuarios, revalidaron su afiliación a través de la renovación, en algunos casos la vinculación de estos usuarios regulares supera los diez años. Es evidente que existe un sentido de pertenencia de los usuarios regulares con la Biblioteca, que se debe 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.

La caracterización confirmó que la ubicación geográfica de más del 98% de los usuarios presenciales se centra en la ciudad de Bogotá D.C., siendo las localidades de Suba, Engativá y Kennedy las que mayor presencia tienen. No obstante la Biblioteca beneficia a usuarios radicados en otras ciudades del departamento de Cundinamarca como Soacha y Chía.

El departamento de Antioquia y específicamente Medellín, ocupan el segundo lugar. Los departamentos de Boyacá y el Valle del Cauca, se encuentran en tercer y cuarto lugar respectivamente.

Así mismo un 2% de los usuarios manifestaron estar radicados en otros países, Estados Unidos, Francia, España y Argentina lideran la lista.

La disposición por edad y género, nos arrojó que el 55% de los usuarios afiliados fueron hombres y el 45 % mujeres. El rango de edad predominante de los ciudadanos que decidieron realizar su afiliación durante el 2015 se centró en el rango de edad 18 a 29 años de edad. Se detectó un equilibrio entre hombres y mujeres que tienen una edad promedio de 20 a 24 años que deciden vincularse como usuarios de la Biblioteca.

A medida que el rango de edad aumentaba, se observó una disminución en el interés de las mujeres en estar afiliadas como usuarias a la Biblioteca. En el rango más alto de edad mayor de 80 años, el 93% fueron hombres frente a la vinculación de una sola mujer. Por el contrario si observamos el rango de edad menor de 18 años, el género de los usuarios vinculados fueron mujeres. En conclusión de acuerdo al comportamiento del año 2015 podemos afirmar que los ciudadanos de género femenino son las primeras interesadas en vincularse como usuarias de la Biblioteca y los ciudadanos de género masculino se convierten en nuestros usuarios más fieles y de mayor suscripción.

El 66% de los ciudadanos que realizaron su afiliación [nueva o renovación] manifestaron tener como “ocupación” [actividad u oficio] la condición de *estudiante*, seguido por un 12% que manifestaron ser trabajadores al escoger la categoría de *independiente* y un 9% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución pública o privada. Así mismo, más del 5% corresponde a docentes, es decir, profesores universitarios o profesores de educación básica y/o secundaria. Como dato relevante el 2% equivalente a 105 usuarios, declararon ser investigadores.

De los 5.477 ciudadanos que se identifican como estudiantes, más del 80% adelanta o adelanto estudios de pregrado, que pueden ser técnicos, tecnológicos o universitarios. El área del conocimiento donde se encuentra subordinadas las carreras o profesiones adelantadas por los usuarios un 33% fue el área de ciencias sociales y humanas con una frecuencia de 2.563 usuarios.

Es pertinente dar a conocer que tres [3] áreas del conocimiento, comparten la misma distribución porcentual del 14 %, a saber: economía, administración, contaduría y afines con 1.101 recurrencias; ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines con 1.100 coincidencias y bellas artes con 1.058 concomitancias.

Las carreras o profesiones de las cuales provienen los usuarios que realizaron su afiliación [nueva o renovación] durante el 2015, se destacan por número de frecuencia: historia, derecho y las licenciaturas. La incidencia de la Biblioteca Nacional en los ámbitos académicos del país dada la presencia de estudiantes vinculados a las instituciones se concentra en tres universidades de carácter público: la Universidad Distrital, la Universidad Nacional, la Universidad Pedagógica. Y tres de carácter privado, la Universidad Jorge Tadeo Lozano, la Pontificia Universidad Javeriana y la Universidad de los Andes. A nivel técnico y tecnológico la presencia del Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA sigue siendo la más relevante. No obstante lo anterior se registró un total de ciento treinta y cuatro [134] instituciones educativas de nivel superior, tanto público como privado, donde cursan o cursaron sus estudios los usuarios que se afiliaron del 2 de enero al 31 de diciembre del 2015.

En lo referente a la variable ‘Nivel educativo’, se identificó que la mayoría de usuarios, el 72%, tiene una carrera universitaria o está adelantándola, en otras palabras, nuestros usuarios presenciales en su mayoría son profesionales universitarios. El 7% está cursando o cursó una Maestría, el 4% realiza o realizó una especialización y el 2% esta o estuvo vinculado a un doctorado. Como dato estadístico identificamos que veinte [20] de los usuarios que realizaron su afiliación [nuevo o renovación] cursan o cursaron un postdoctorado.

Durante el 2015 el interés de los usuarios en su primera visita a la Biblioteca giró en torno a la geografía, historia y disciplinas auxiliares, seguido de las ciencias sociales, literatura [Belles-lettres] y retórica. Es importante relacionar con esta variable las actividades desarrolladas por el Grupo de Servicios para garantizar la democratización del acceso a la información mediante la formación y captación de nuevos públicos, así como lo proyectos especiales que le apostaron al acceso y uso del patrimonio bibliográfico y documental¹⁷, y estrategias de comunicación.

Así mismo, las encuestas permiten conocer la valoración y sugerencias frente a los servicios prestados por el Grupo de Servicios, acercando al usuario regular - virtual y presencial- a la misión de la Biblioteca Nacional. En consecuencia se fomentó y propició la comunicación de doble vía entre los usuarios y la Biblioteca y, finalmente se integró a otros grupos de trabajo que ofrecen servicios y trámites para posteriores análisis.

¹⁷ Ejemplos: Mapoteca Digital: Acceso abierto a centenares de mapas de Colombia, América y otras partes del mundo desde el siglo XVI mayor información <http://www.bibliotecanacional.gov.co/content/mapoteca>

Con este panorama se pone a consideración de la coordinación del Grupo de Colecciones y Servicios¹⁸ algunas acciones en caminadas al mejoramiento continuo en razón de la caracterización de usuarios:

- ✚ Inclusión de los ajustes necesarios para la normalización en el ingreso de la información suministrada por los usuarios al momento de realizar su afiliación (nueva o renovación) en el punto de información con el ánimo de reducir los errores en el registro de los datos del usuario en el módulo de circulación del ILS Symphony. Asimismo incorporar las acciones de mejora en el instructivo de “Ingreso de usuarios al sistema ILS Symphony - I-BNC-010”.
- ✚ Continuar explorando la viabilidad con el administrador del ILS Symphony y el proveedor de software Sirsi Dynix para mejorar el servicio de reportes personalizados, lo cual permitirá trabajar sobre el nivel comportamental de los usuarios en la variable Uso de los servicios, al habilitar la combinación de categorías y campos, facilitando el análisis estadístico.
- ✚ Continuar el análisis periódico del nivel de satisfacción, frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general y en particular a los usuarios beneficiados por el Grupo de Colecciones y Servicios lo cual permitirá responder en términos de calidad a las exigencias y a las expectativas de los usuarios como meta organizacional, su impacto en los servicios y su compromiso con los estándares de la institución.
- ✚ El Grupo de Colecciones y Servicios deberá fortalecer y continuar su trabajo transversal con los demás grupos de la BNC y del Ministerio de Cultura en la apropiación de las nuevas tecnologías como herramientas para la captación y fidelización de usuarios reales y potenciales.
- ✚ Partiendo de la identificación de las carreras o profesiones con mayor presencia en la Biblioteca desarrollar contenidos para realizar muestras, exhibiciones o exposiciones de recursos sobre estas áreas del conocimiento.
- ✚ Fortalecer el vínculo con las instituciones académicas con menor presencia para motivar este nicho de usuarios potenciales de la Biblioteca Nacional de Colombia.
- ✚ Hacer visible el patrimonio bibliográfico y documental colombiano para la comunidad nacional e internacional, mediante la prestación de servicios especializados en el contexto actual de la sociedad de la información y el conocimiento.

¹⁸ En enero de 2016 se dispuso fusionar el Grupo de Servicios con el Grupo de Colecciones. Decisión administrativa cristalizada mediante Resolución No. 0069 del 25 de enero del 2016.

Finalmente este ejercicio de caracterización forma parte integral del Estudio de usuarios 2013 – 2015 donde se incluye un análisis comparativo de las características demográficas, intrínsecas y de comportamiento de los usuarios presenciales que se afiliaron por primera vez o renovaron su acreditación como usuarios presenciales durante los años 2013 al 2015 a la Biblioteca Nacional de Colombia.

PARA MÁS INFORMACIÓN:

LYDA PATRICIA ESPAÑA RODRIGUEZ
Biblioteca Nacional de Colombia
Profesional especializado Grupo de Colecciones y Servicios
Email: lespana@bibliotecanacional.gov.co
Telefono fijo: (57-1) 3 816464 Ext. 3204
Página Web: www.bibliotecanacional.gov.co
Calle 24 No. 5-60 Bogotá D.C- Colombia

Anexo 1 Normatividad

- Ley 962 de 2005, por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009 por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano
- CONPES 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011” Adopta una metodología y "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
- Decreto 2693 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales de la estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, Y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y el Decreto 1377 de 2013 Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley.

Normatividad específica

- Ley 397 de 1997, general de cultura
- Resolución 1702 de 5 de agosto de 2010, por la cual se establece el reglamento para la prestación de servicio al público en las salas de consulta y áreas culturales de la Biblioteca Nacional de Colombia
- Manual de servicios virtuales y presenciales. Código: M-BNA-003. Versión: 4. Fecha: 12/Dic/2013
- Política para el tratamiento de datos personales Ministerio de Cultura 2016
- Resolución 2865 de 2016 por la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, sugerencia y denuncias.

Estándares y buenas prácticas relacionados

- Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en la Entidades del orden Nacional de la República de Colombia
- Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas de 2011

Anexo 2 Transcripción literal de las observaciones realizadas por los usuarios presenciales en el 2015. Su categorización y la acción de mejora tomada.

No.	Fecha Creado	Observaciones	Acción de mejora tomada y observaciones	Categoría	Sub categoría
1	05/01/2015	Por más que arreglen los baños esto seguirá siendo el chochal club	El usuario no suministro información para contactarlo	Reclamo	Espacios físicos de la Biblioteca Nacional. Comodidad de los espacios de consulta
2	05/01/2015	Era mi primera vez en esta biblioteca y me sentí agredido por la celadora de la salida de la sala (la niña costeña). Una persona con tan poca cultura no debería ni entrar a un edificio como este, si no sabe dónde está parada que trabaje en una plaza de mercado. No volveré jamás.	El usuario no suministro información para contactarlo	Queja	Habilidad y destreza de los funcionarios
3	07/01/2015	Agradezco la calidad humana y la gestión de los funcionarios con los que tuve contacto.	El usuario no suministro información para contactarlo	Comentario Positivo	Habilidad y destreza de los funcionarios
4	21/01/2015	DEBERIAN PODER INGRESAR LOS NIÑOS Y LAS NIÑAS	El usuario no suministro información para contactarlo	Sugerencia	Ingreso a menores
5	21/01/2015	No entiendo por qué no hicieron ningún gran evento por el cumpleaños de la Biblioteca. Yo venía todos los años y ahora no hay nada...	El usuario no suministro información para contactarlo	Sugerencia	Acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental colombiano
7	21/01/2015	muy buena atención	El usuario no suministro información para contactarlo	Comentario Positivo	Habilidad y destreza de los funcionarios
8	21/01/2015	quiero que la biblioteca tenga más gente joven, esos muchachos de gafas le ayudan a uno mucho	El usuario no suministro información para contactarlo	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.

10	23/01/2015	SOY JAIM MI CORREO ES. jaimbrometacevedo@hotmail.com	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	No aplica	No aplica
18	27/01/2015	Excelente el servicio prestado por parte de todos los funcionarios		Comentario Positivo	Habilidad y destreza de los funcionarios
22	05/02/2015	Por favor corrijan el libro digital episodios de la guerra de los comuneros ya que en la página 11 de la presentación dice textualmente "que los sucesos de 1871 fueron el preludio de los de 1810" la primera fecha es 1781 y no 1871. gracias mi nombre es Miguel Angel león	Trasmití a Camilo Andrés Páez Jaramillo con el ánimo de trasladar la misma a la autora del prólogo donde usted identifico la inconsistencia. Se envió al usuario el modelo de respuesta a quien califica de regular a malo y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental colombiano
23	06/02/2015	Pedí servicios de manera online desde Puerto Rico y los empleados de la BNC fueron extremadamente diligentes con mi solicitud. Quedé muy impresionado para bien de los servicios prestados. Muchas Gracias!!!	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Habilidad y destreza de los funcionarios
24	09/02/2015	Muchas gracias por su ayuda. Los felicito tienen un excelente servicio.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
26	18/02/2015	Muchas gracias, espero poder seguir disfrutando de la calidad de sus servicios y atención. Que estén muy bien	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

BNC.				
29	23/02/2015	Una biblioteca en decadencia... revisando la hoja de vida de la directora me di cuenta que no tiene maestría (y mucho menos un doctorado). Como miden si ella está capacitada o no para dirigir una institución tan prestigiosa?	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. No se pudo entregar el mensaje a laina99@gmail.com	Reclamo
32	30/05/2015	Me siento muy afortunada de poder trabajar los talleres en la biblioteca con todo el conocimiento que ustedes publican en su página. Me gustaría recibir su asesoría para poder enriquecer los talleres de lectura. Dios los siga bendiciendo y llenando de sabiduría a todo ese gran equipo que están haciendo nación de la mejor forma, como debería ser todo en nuestro país - con Conocimiento.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo Felicitaciones/ Agradecimientos
34	02/06/2015	Siempre recibo excelente colaboración por parte de los funcionarios y directivas de la Biblioteca. Mil gracias, Marta Fajardo		Comentario Positivo Felicitaciones/ Agradecimientos
35	17/06/2015	Una observación prudente y que sería de gran ayuda es, que la página web tenga opciones de consulta un poco más fácil de usar y a la vista de usuario.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia Página web y divulgación
42	06/07/2015	No encontré algunos decretos y leyes educativos de Colombia en la colección	Se le solicito al usuarios, de ser posible, el envío por correo electrónico de la relación de los mismos con el ánimo de gestionar la recuperación con el Grupo de Selección y Adquisiciones de la Biblioteca Nacional	Sugerencia Adquisición y compra de colecciones

43	06/07/2015	Encontré algunos documentos que requería indagar, aun así, existieron otros que no se encontraban: Decretos y leyes del ministerio de educación nacional.	Se le solicito al usuarios, de ser posible, el envío por correo electrónico de la relación de los mismos con el ánimo de gestionar la recuperación con el Grupo de Selección y Adquisiciones de la Biblioteca Nacional	Sugerencia	Adquisición y compra de colecciones
44	06/07/2015	Poder pedir más de tres materiales	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Y se le recomendó el uso del servicio de reserva de material	Sugerencia	Acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental colombiano
47	07/07/2015	Encontré algunos documentos que requería indagar, aun así, existieron otros que no se encontraban: Decretos y leyes del ministerio de educación nacional	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Adquisición y compra de colecciones
51	09/07/2015	Arriba la Biblioteca.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
54	13/07/2015	Excelentes servicios, muchas gracias por la información suministrada.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
55	13/07/2015	MAS RAPIDO Y EFICIENTE DE LO QUE IMAGINABA. MUCHAS GRACIAS! COSAS COMO ESTAS HACEN QUE AME BOGOTA!	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

BNC.					
60	14/07/2015	Los costos de las fotocopias son muy altos, deberían contemplar la posibilidad de disminuirlos, ya que muchos usuarios como yo aún somos estudiantes	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos. Tarifas
64	15/07/2015	El problema en la sala de consulta es que las reglas de préstamo son según la persona que esté de turno. Otro inconveniente es el préstamo de equipo para trabajar en internet, según este o no una persona gentil, uno puede o no utilizar ciertos computadores.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Reclamo	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.
65	15/07/2015	En el revistero colocar revista elenco, semana, carrusel y si es posible el tiempo de la semana actual o anterior	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental colombiano
70	16/07/2015	Recomendaría una actualización en el catálogo de búsqueda, y una revisión en las referencias referidas principalmente a prensa.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Se envió enlaces de los tutoriales	Sugerencia	Manejo del catálogo / Consulta del Catálogo en línea
73	16/07/2015	Mayor diligencia en la recepción.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Habilidad y destreza de los funcionarios

75	17/07/2015	Mantener el buen nivel de servicio y atención	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.
76	21/07/2015	Excelente. Felicitaciones y muchas gracias	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
78	21/07/2015	Excelente servicio	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
79	21/07/2015	Excelente servicio	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
83	21/07/2015	requieren libros de autores extranjeros	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Y se le dio información de los criterios de adquisición de la BNC	Sugerencia	Adquisición y compra de colecciones

87	22/07/2015	Muy buena atención. Cordial y acorde a mi solicitud de información	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
88	23/07/2015	Mantener el buen nivel de servicio y atención	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
89	23/07/2015	Muy buen servicio prestado e información clara y concisa,	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
92	23/07/2015	It was in English.			
93	24/07/2015	Mejorar si es posible el servicio de la internet pues es deficiente la señal y los equipos de computador de piso que si reciben buena señal dos son insuficientes gracias por su atención	El usuario había diligenciado el formato de satisfacción del cliente/registro de vistas personalizadas, y su observación hacía referencia al acceso a internet. Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se le contextualizo sobre las dificultades.	Reclamo	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos. Acceso a la red inalámbrica WI-FI y Servicio de Internet
107	27/07/2015	La red wifi es inestable y por lo general no funciona	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Y se le dio información de los criterios de adquisición de la BNC	Reclamo	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos. Acceso a la red inalámbrica WI-FI y Servicio de Internet

110	27/07/2015	Estuvimos en la exposición de García Márquez, nos encantó. La guía es magnífica, muy amable y sabe muy bien el tema. Todos los empleados muy amables y colaboradores, fue una tarde maravillosa.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
111	28/07/2015	Agradecimientos totales al personal por su apoyo y profesionalismo en asistencia a los usuarios.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
112	28/07/2015	Bastante profesional y muy cordiales en la atención brindada a los usuarios.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
118	29/07/2015	Ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	No aplica	No aplica
122	29/07/2015	ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	No aplica	No aplica
126	30/07/2015	El servicio es excelente y con demasiada amabilidad muchas gracias.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

128	31/07/2015	Ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
131	31/07/2015	Como nuevo usuario espero ser asiduo en los servicios que presta la biblioteca. La atención por parte de los funcionarios fue cálida y oportuna. Gracias por tan valiosa gestión.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
135	03/08/2015	NINGUNA	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
137	03/08/2015	bueno	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
139	03/08/2015	1. Sería muy bueno que tuvieran convenios con otras bibliotecas, por ejemplo Bliblio RED 2. Respecto a la cámara sería muy bueno una cámara más actualizada, mejor resolución, megapíxeles y etc. de cosas que no tiene la que tienen actualmente	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. De igual manera se envió información sobre las cámaras y tabletas.	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.
146	04/08/2015	Me parece muy bueno el servicio, especialmente la atención de los bibliotecarios, en contraste con la atención de otras instituciones. Lo único que pudiese agregar es gestionar una digitalización de algunos archivos de finales del siglo XIX y comienzos del xx.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. De igual manera se envió el enlace del plan digital	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.

			<p>http://www.biblioteca.nacional.gov.co/content/plan-digital y se le solicitó el listado de los títulos</p>		
153	05/08/2015	ninguna observación, el servicio prestado fue excelente	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos
160	06/08/2015	Gracias, buen servicio.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos
170	21/08/2015	EXCELENTE SERVICIO	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos
171	21/08/2015	Felicitaciones por la excelente atención. gracias	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos
174	21/08/2015	Buena atención	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos

177	21/08/2015	me parece muy bien el servicio que prestan en la biblioteca más más específicamente en el área de registro	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
178	24/08/2015	ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
180	24/08/2015	Excelente servicio, es muy agradable visitar las instalaciones, de la Biblioteca, mil gracias.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
190	27/08/2015	Es la primera vez que vengo y realmente me encanto el servicio, muy cordiales todos y excelente material bibliotecario.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
198	28/08/2015	Muy buena atención entorno al recibimiento por parte del personal, espero que todas mis expectativas se han satisfactoria e invitar a la toda la comunidad a integrarse a la biblioteca nacional... gracias	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
200	28/08/2015	Buena actitud.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

204	31/08/2015	Es la primera vez que utilizo el servicio de la biblioteca y me impresión ha sido muy buena muy ágil y eficaz la información desde la entrada hasta la carnetización.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
209	31/08/2015	La página de la BNC es un poco compleja.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Página web y divulgación
216	02/09/2015	Muy buen servicio en el área de registro. La afiliación tomó mucho menos de lo esperado.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
222	03/09/2015	Ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	No aplica	No aplica
229	04/09/2015	La gente de la biblioteca fue muy atenta con mis inquietudes y seguiré viniendo a consultar en la Biblioteca.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
230	07/09/2015	Excelente atención e información clara y contundente, muy buen servicio y material de investigación. Gracias!	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

232	09/09/2015	Quizás que se aisle de mejor calidad el ruido en la sala, en ocasiones gente suele hacerlo y se deja pasar de forma desapercibida	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Espacios físicos de la Biblioteca Nacional. Comodidad de los espacios de consulta
235	10/09/2015	Faltan confecciones para los portátiles	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Espacios físicos de la Biblioteca Nacional. Comodidad de los espacios de consulta
236	10/09/2015	El banco me ha prestado un buen servicio; al igual que sus bibliotecarios, en realidad no me puedo quejar.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
237	11/09/2015	Alto precio en el cobro de la reposición del carnet ya que las personas de pocos recursos contamos con poco dinero	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Se adjuntó resolución de tarifas	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos. Tarifas
244	16/09/2015	Excelente servicio. Gratamente sorprendida. Gracias.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
245	16/09/2015	ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

255	17/09/2015	Cordialidad y atención precisa muy eficiente de sus funcionarios. Los felicito.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
269	22/09/2015	Todo ok...!	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
279	25/09/2015	¡Feliz por regresar! Hace varios años que no visitaba la biblioteca, y me place encontrarla en manos de un grupo humano que valora la institución.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
280	25/09/2015	Excelente servicio	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
286	29/09/2015	Me parece excelente la atención recibida por parte de los funcionarios, muy bien explicado todo, despejando cualquier duda que tenga	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
291	30/09/2015	Para mí, personalmente es una felicidad contar con tan preciado tesoro nacional. Por parte de sus funcionarios la verdad merecen una exaltación por tan excelente servicio, todos son muy amables. Un abrazo grande para todos los funcionarios de la Biblioteca y sus directivos.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

295	02/10/2015	ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
301	09/10/2015	Era la primera vez que venía y no se me indicó hacia donde debía dirigirme. Subí al segundo piso y allí no era. Me gustaría que dieran un poco más de información en la entrada.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Habilidad y destreza de los funcionarios
304	09/10/2015	Deberían ampliar el área de atención porque están estrechos los funcionarios que atienden en la Sala Samper Ortega	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Espacios físicos de la Biblioteca Nacional. Comodidad de los espacios de consulta
312	14/10/2015	Ninguna	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	No aplica	No aplica
314	17/10/2015	Mi nombre es Ricardo Torres. Deseo felicitar a todo el personal de la Biblioteca, desde que se llega hasta que se sale, el personal lo hace sentir a uno como en casa. Son muy gentiles y amables, esa es la parte bonita de Bogota y su biblioteca nacional. Los felicito de todo corazón. Gente muy bonita la que trabaja en la biblioteca.	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
315	17/10/2015	Nuevamente Ricardo Hernan Torres Bonilla. Los felicito por ser un tesoro de nuestra historia, por ser personas tan amables y gentiles, hacen que uno se olvide de que esta en Bogotá. Los respeto y por favor un saludo especial a todos los funcionarios son excelentes.	El usuario calificó en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

325	20/10/2015	Gracias, es para mí un verdadero privilegio disfrutar de los servicios de la Biblioteca; adelante en el desarrollo de misión y visión de la entidad a través de la felicidad de las personas que hacen posible esta maravillosa vivencia, éxitos en todo !!! Att. César Augusto Márquez Navarro	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
333	22/10/2015	todo muy bien	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
338	23/10/2015	La atención es muy buena y fue prestada con mucha rapidez	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
339	23/10/2015	Servicio muy ágil y prestado de una manera agradable	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
340	23/10/2015	la atención prestada por parte de los funcionarios fue muy buena y el proceso de carnetización fue muy rápido	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
345	26/10/2015	Que la atención que me brindaron es oportuna y clara al igual que la persona que la brinda es muy cordial y dada para la atención.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

351	28/10/2015	Excelente la atención al usuario	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	
354	29/10/2015	Muy amables los funcionarios de la biblioteca	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
358	12/11/2015	No estaba en el acervo el material que requiero (periódico El Neo Granadino del siglo XIX), pero la atención fue excelente.	Se envió los registros catalográfico de las publicaciones seriadas: El Neo-Granadino / Manuel Ancizar, director. Bogotá: Imprenta de Ancizar, 1848-1857 y El Neogranadino. Bogotá: impreso por R. Ramírez, 1933. Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Adquisición y compra de colecciones
359	30/11/2015	Los recursos encontrados no satisfacían la necesidad de información específica que tenía; por lo demás, excelente servicio y tiempo de respuesta.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Se informó de las formas de adquisición	Sugerencia	Adquisición y compra de colecciones
360	02/12/2015	El servicio es muy ágil y las personas encargadas muy amables y colaboradoras.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

368	10/12/2015	Debería encontrarse alguna manera para agilizar el acceso a la biblioteca.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Reclamo	Atención y orientación: Habilidad y destreza de los funcionarios
370	10/12/2015	Semestralmente realizo la visita a la BNC, desde Neiva-Huila, la atención ha sido excelente en todas las ocasiones, siempre están preparados y disponen del material necesario para las visitas. Agradezco a todo el equipo, especialmente a la señora Lyda España. Muchas gracias a todos.	El usuario califico en varias ocasiones nuestros servicios, sólo se envió una repuesta y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
371	10/12/2015	He recibido un excelente apoyo de Paola Viviana Londoño y, en su momento, para acceder a los servicios recibí una eficaz orientación de Lyda Patricia España Rodríguez	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
372	10/12/2015	Excelente el servicio prestado cuando consulté al bibliotecario acerca de un material que aunque aparecía disponible en digital no podía ver. Felicitaciones a los funcionarios y todos los que forman parte de la Biblioteca, guardiana de parte del patrimonio colombiano :*	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos
373	11/12/2015	Fui a la exposición Antonio Nariño con mis alumnos, la visita guiada fue excelente, la exposición y la guía. La atención de la guía y de la directora es muy buena. Pero la atención en recepción, en información y en el correo de servicios BNC son pésimos, parece que ninguno de ellos quisiera atender ni tuvieran idea de nada, si no se concierta la visita con la directora es imposible hacerla. Estos personajes no les interesa nada trabajar.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Reclamo	Atención y orientación: Habilidad y destreza de los funcionarios
374	11/12/2015	Hice una consulta por correo electrónico y la respuesta fue más que satisfactoria, muchas gracias		Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

375	11/12/2015	Excelente servicio. Muchas gracias.		Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos
376	11/12/2015	Aunque en el ítem de "La calidad del material recibido" no se ha efectuado (debido a que aún no hemos hecho la solicitud de los números de periódicos), sí recibí las indicaciones de los ejemplares que es posible adquirir. Para el 2016 solicitaremos los ejemplares que podemos adquirir sin costo, más unos ejemplares que pagaremos para que el equipo de conservación digitalice y nos lo puedan compartir.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Se envió información sobre http://www.biblioteca.nacional.gov.co/content/suministro-de-documentos-y-conmutaci%C3%B3n-bibliogr%C3%A1fica	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.
377	11/12/2015	acceso virtual de todas las colecciones	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC. Se suministró información sobre el plan digital liderado por el Grupo de Conservación	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.
378	12/12/2015	Quisiera enviar mi especial gratitud a Lyda España y María Carolina Ortiz. Su atención al usuario es siempre excelente. Muchas gracias a las dos.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/Agradecimientos
382	14/12/2015	Se necesitan urgentemente enchufes para los computadores portátiles en la sala Samper Ortega. También un servicio de wifi mucho mejor y jabón en el baño. Son servicios absolutamente necesarios para una biblioteca. Sería mejor dar un premio para cuento latinoamericano H de 99 mil millones en lugar de 100 mil millones, y usan ese mil millón para esos servicios básicos.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Reclamo	Espacios físicos de la Biblioteca Nacional. Comodidad de los espacios de consulta

383	14/12/2015	Realizar más programaciones o gestionar más recursos de propaganda para difundir los servicios de la misma, ya q la biblioteca nacional es patrimonio de todos, y es un servicio gratuito, todo estudiante debería estar afiliado.	Se envió al usuario el modelo de respuesta observación y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Sugerencia	Percepción sobre los servicios y trámites ofrecidos.
384	15/12/2015	No visité a la Biblioteca pero le escribí al Grupo de Servicios para pedir auxilio con copias de un libro.	Se agradeció la calificación positiva (excelente a buena) y se adjuntó archivos en formato pdf con la información detallada de nuestros servicios y trámites ofrecidos por la BNC.	Comentario Positivo	Felicitaciones/ Agradecimientos

Índice de gráficos

- Gráfica 1 Distribución porcentual y estadístico del público 2015 BNC.
- Gráfica 2 Distribución porcentual y estadística de los usuarios presenciales por el tipo de Afiliación (Nueva o Renovación).
- Gráfica 3 Formulario carnetización.
- Gráfica 4 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por ubicación geográfica por localidades en la ciudad de Bogotá.
- Gráfica 5 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por género
- Gráfica 6 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por rango de edad con mayor presencia.
- Gráfica 7 Distribución estadística de los usuarios afiliados (nuevos) por Edad vs Género.
- Gráfica 8 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por ocupación (actividad u oficio)
- Gráfica 9 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por último nivel de estudios terminado o que estaba realizando.
- Gráfica 10 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por las “carreas/profesiones” agrupadas por áreas del conocimiento.
- Gráfica 11 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por “carrera/profesión” perteneciente a las ciencias sociales
- Gráfica 12 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por Instituciones educativas.

- Gráfica 13 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) por área de interés.
- Gráfica 14 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (nuevos) dentro del área de mayor interés registrada en el 2015: Geografía, historia y disciplinas auxiliares.
- Gráfica 15 Distribución porcentual de los usuarios afiliados (Nuevo o Renovación) en 2015.
- Gráfica 16 Distribución estadística de los usuarios afiliados (Nuevo o Renovación).
- Gráfica 17 Distribución porcentual de los usuarios que renovaron su afiliación por género.
- Gráfica 18 Distribución estadística de los usuarios que renovaron su afiliación por rango de edad vs género.
- Gráfica 19 Resultado frente a la pregunta: ¿El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas.
- Gráfica 20 Resultado frente a la pregunta: ¿recomendaría los servicios de la BNC?

Índice de tablas

- Tabla 1 Consolidado Estadístico Servicios Presenciales.
- Tabla 2 Priorización de variables.
- Tabla 3 Distribución de los usuarios afiliados (nuevos) por país de procedencia.
- Tabla 4 Distribución de los usuarios afiliados (nuevos) por ubicación geográfica en Colombia.
- Tabla 5 Distribución de los usuarios afiliados (nuevos) por rango de edad.
- Tabla 6 Áreas del conocimiento MinEducación.
- Tabla 7 Distribución estadística de las recurrencias de los usuarios afiliados (nuevos) cuyo tema de interés giro entorno a la segunda área más solicitada, las ciencias sociales.
- Tabla 8 Distribución estadística y porcentual del primer año de afiliación de los usuarios que renovaron su carné en 2015.
- Tabla 9 Distribución porcentual de la calificación dada.