



La cultura
es de todos

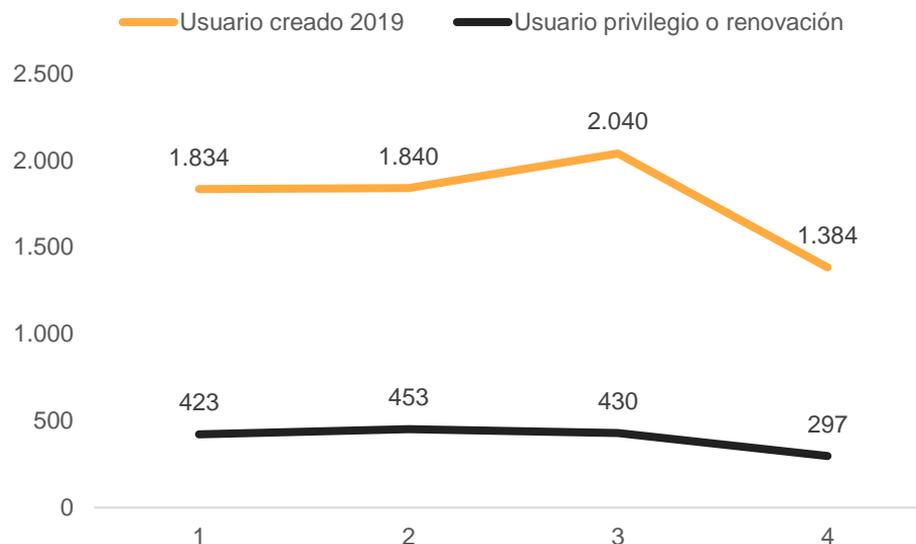
Mincultura

Caracterización de usuarios presenciales 2019

Biblioteca Nacional de Colombia

Grupo de interés

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



La cultura
es de todos

Mincultura

Variables geográficas

En lo concerniente a la ubicación geográfica de los ciudadanos afiliados en 2019 (7.098 nuevos y 1.603 renovaciones), podemos afirmar que el 96% se ubica Colombia.

Así mismo podemos informar que tuvimos usuarios presenciales de diversas nacionalidades, el mayor número de usuarios extranjeros proceden de Venezuela, le sigue Estados Unidos, Francia, Brasil, Méjico y España.

País	Trimestre 2019				Total
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	
Colombia	2.007	2.098	2.327	1.584	8.016
Venezuela	20	26	22	16	84
EE.UU.	3	8	15	6	32
Francia	5	9	6	4	24
Brasil	6	3	7	7	23
México	6	6	6	2	20
España	5	4	4	3	16
Perú	4	2	7	0	13
Argentina	6	3	3	1	13
Chile	6	2	1	3	12
Alemania	3	2	3	1	9
Italia	3	2	3	1	9
Canadá	1	2	4	1	8
Reino Unido	2	2	2	0	6
China	0	3	3	0	6
Bolivia	0	2	1	1	4
Ecuador	1	0	2	1	4
Panamá	1	1	1	0	3
El Salvador	2	0	0	0	2
Puerto Rico	0	2	0	0	2
Suecia	2	0	0	0	2
Austria	1	0	1	0	2
Australia	0	0	2	0	2
Corea del Sur	0	0	0	1	1
Uruguay	0	0	0	1	1



Variables geográficas

Bogotá es la ciudad donde la mayoría de nuestros usuarios están radicados, sin embargo tenemos influencia en veintiocho (28) departamentos de los treinta dos (32) que conforman el territorio nacional.

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



Variables geográficas

Para lograr un mayor nivel de descripción, la distribución en la ciudad de Bogotá se agrupó por localidades, de los 7,413 registros que se les designó una localidad, podemos concluir que la localidad con mayor presencia de usuarios fue **Suba con un total de 930** recurrencias equivalente al 13 %, seguidamente se ubican las localidades de Engativá con 840 y Kennedy con 774. Las localidades con menor representatividad de ciudadanos afiliados fueron Tunjuelito y Antonio Nariño con una presencia de 137 y 121 usuarios respectivamente.

Localidad	Trimestre 2019				Total
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	
Suba	227	261	253	189	930
Engativá	213	213	242	172	840
Kennedy	212	205	223	134	774
Santafé	168	138	171	106	583
Teusaquillo	148	140	135	105	528
Usaquén	138	140	132	112	522
Bosa	114	116	122	76	428
Chapinero	101	106	113	65	385
San Cristóbal	86	93	122	56	357
Fontibón	97	100	101	40	338
Rafael Uribe Uribe	76	66	69	72	283
Puente Aranda	84	70	69	48	271
Ciudad Bolívar	58	65	73	54	250
Usme	52	63	62	35	212
Barrio Unidos	39	47	44	33	163
La Candelaria	33	37	49	28	147
Mártires	38	40	40	26	144
Tunjuelito	44	26	34	33	137
Antonio Nariño	31	34	31	25	121

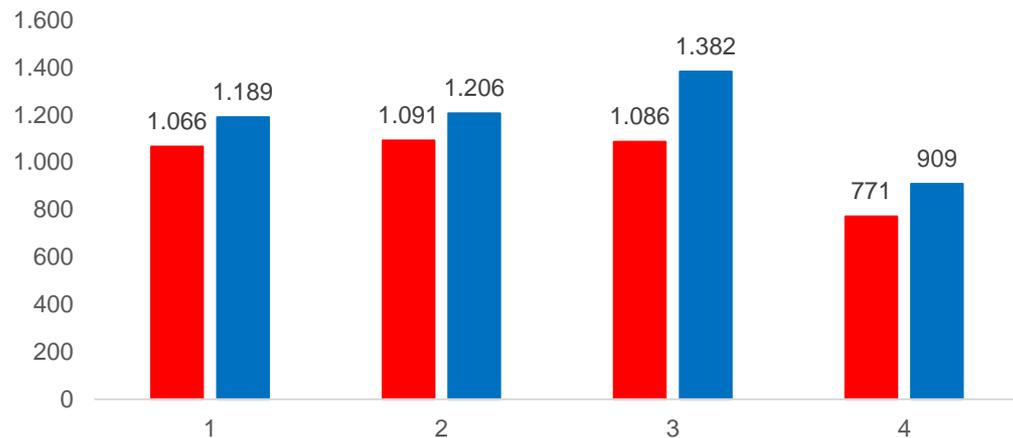


VARIABLES DEMOGRÁFICAS



El análisis de los datos facilito establecer características comunes y observar la influencia de los roles en el proceso de afiliación.

El 54% de los usuarios que se afiliaron fueron hombres y el 46% restante fueron mujeres.



VARIABLES EDAD Y SEXO

Se pudo identificar por sexo y clasificar por rangos de edades a los 8.519 ciudadanos que se afiliaron por primera vez o renovaron su afiliación en el año 2019.

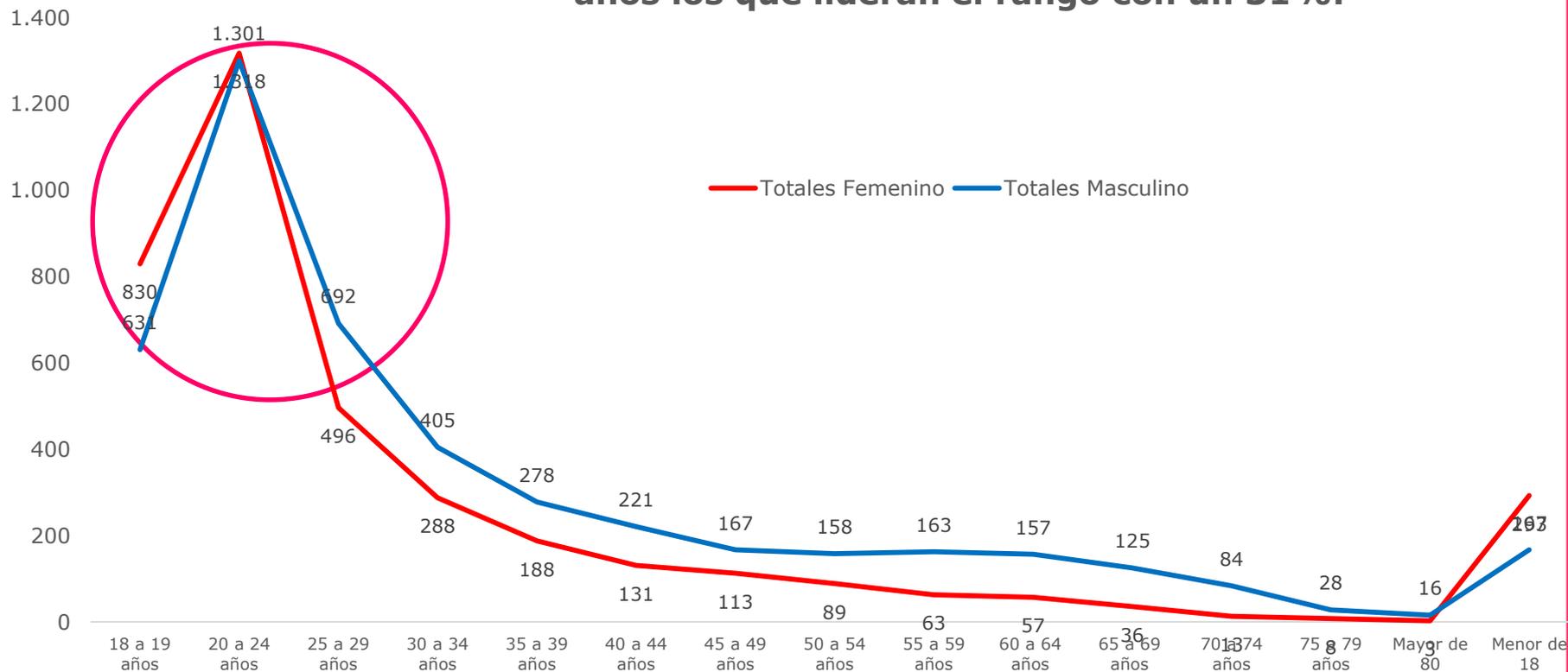
RANGO DE EDAD	Primer Trimestre		Segundo Trimestre		Tercer Trimestre		Cuarto Trimestre		Totales		Total por rango de edad
	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	Femenino	Masculino	
18 a 19 años	269	191	230	151	189	160	142	129	830	631	1.461
20 a 24 años	373	332	338	319	365	406	242	244	1.318	1.301	2.619
25 a 29 años	117	176	119	160	148	213	112	143	496	692	1.188
30 a 34 años	73	95	67	107	75	130	73	73	288	405	693
35 a 39 años	46	67	44	65	51	88	47	58	188	278	466
40 a 44 años	27	49	42	60	38	67	24	45	131	221	352
45 a 49 años	27	38	33	37	36	54	17	38	113	167	280
50 a 54 años	20	35	20	38	31	51	18	34	89	158	247
55 a 59 años	12	45	7	39	27	45	17	34	63	163	226
60 a 64 años	11	38	11	38	25	51	10	30	57	157	214
65 a 69 años	7	27	11	32	13	40	5	26	36	125	161
70 a 74 años	1	27	4	24	3	16	5	17	13	84	97
75 a 79 años	2	8	1	5	5	7	0	8	8	28	36
Mayor de 80	0	5	0	2	1	5	2	4	3	16	19
Menor de 18	70	38	130	89	49	26	44	14	293	167	460
subtotal	1.055	1.171	1.057	1.166	1.056	1.359	758	897	3.926	4.593	8.519

Los usuarios con mayor presencia en la biblioteca se encuentran entre los 20 a 24 años.



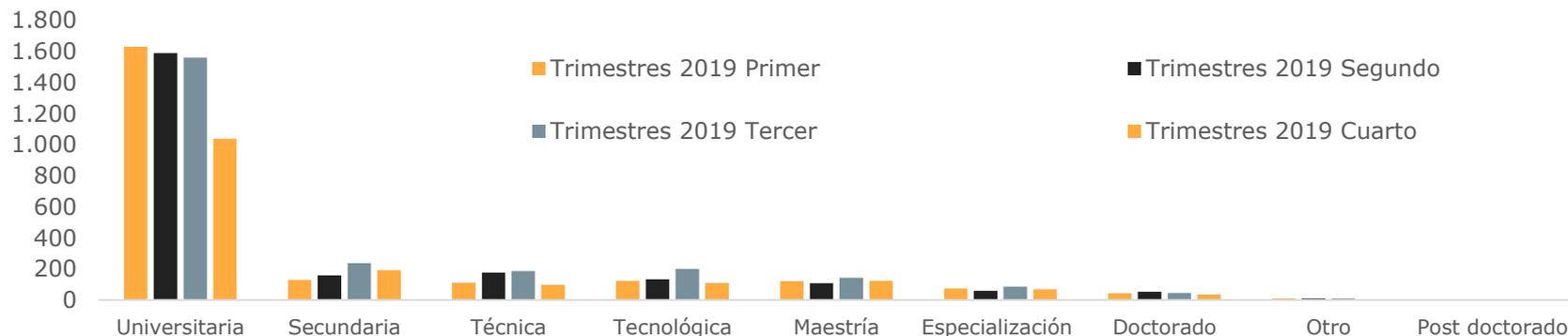
VARIABLES EDAD Y SEXO

La distribución estadística por sexo de los usuarios ubicados en los rangos con mayor presencia en la BNC, se conforma entre los **18 a 29 años**, representando el 62% de los afiliados, siendo los usuarios entre **20 y 24 años** los que lideran el rango con un **31%**.



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

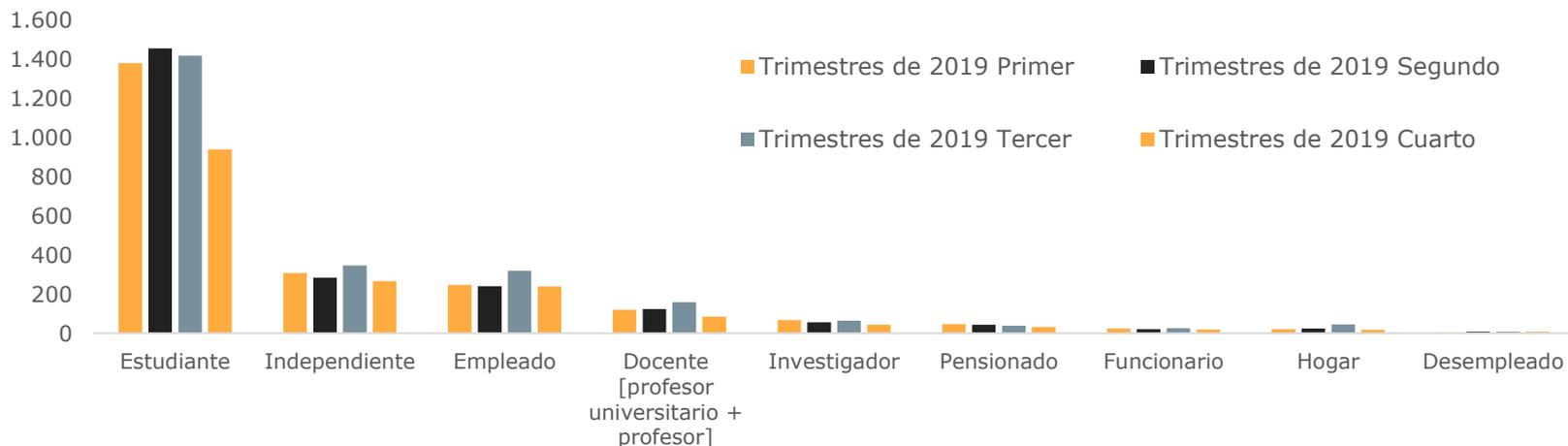
Los niveles de posgrado suman el 11% y es la maestría con un 6 % la de mayor presencia.



La cultura
es de todos

Mincultura

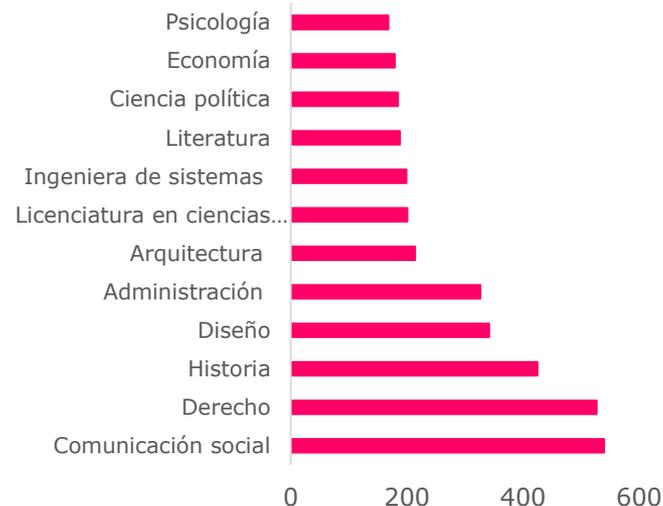
En cuanto a la **variable 'Ocupación'**, el 60% es decir 5.194 de los ciudadanos que realizaron su afiliación manifestaron tener como ocupación "estudiante", seguido por un 14% de personas que manifestaron trabajar de manera independiente y un 12% que manifestaron ser empleados vinculados a una institución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





Variable de Carrera/profesión

Agrupación de la carrera o profesión por SNIES	Trimestres de 2019				
	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total
Ciencias sociales y humanas	424	743	829	654	2.650
Ingeniería, arquitectura, urbanismo y afines	234	282	250	185	951
Economía, administración, contaduría y afines	234	196	213	188	831
Bellas Artes	220	229	210	127	786
Ciencias de la educación	145	198	207	114	664
Ciencias de la salud	96	78	88	27	289
Matemáticas y ciencias naturales	42	33	53	22	150
Agronomía veterinaria y afines	6	4	5	7	22



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

Entre las carreras más comunes se encuentran la comunicación social, derecho, historia, administración, diseño, licenciatura en ciencias sociales, arquitectura e ingeniería de sistemas

Variable Institución educativa

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

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

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



Centro, grupo o semillero de investigación

Doscientos veintiocho ciudadanos manifestaron ser investigadores al momento de afiliarse, 67 en el primer, 55 en el segundo, 63 en el tercer y 43 en el cuarto trimestre, en el mismo periodo se listaron más de 346 centros, grupos o semilleros de investigación.

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



Variables intrínsecas

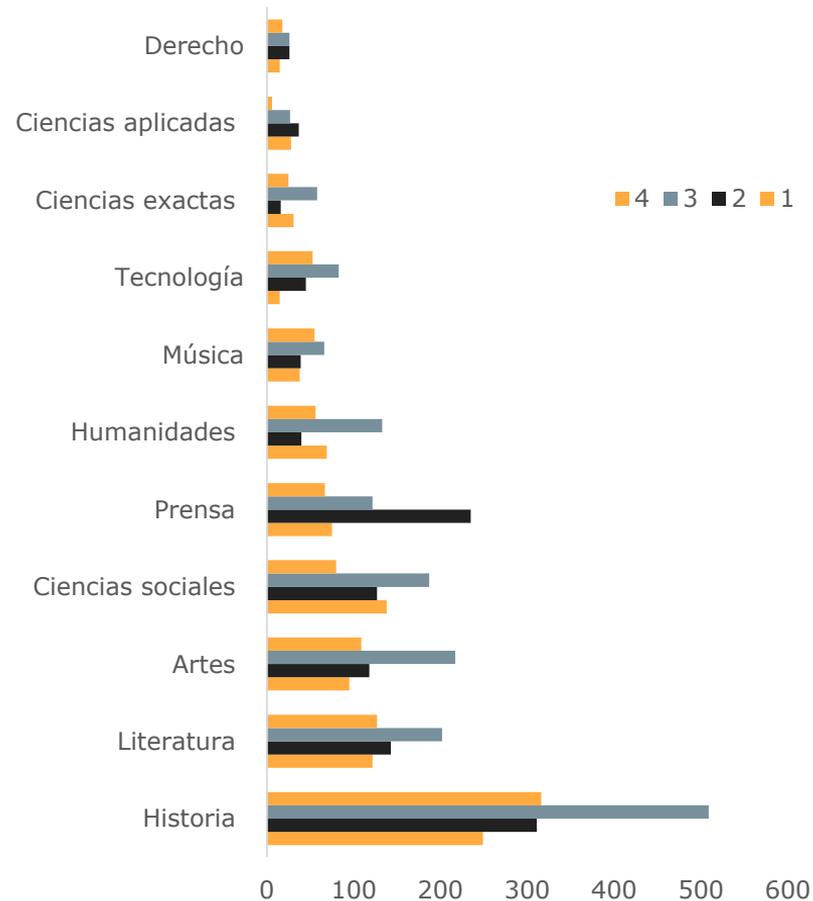
El resultado obtenido concluye que el interés manifestados por los usuarios en su primera vista a la Biblioteca giró en torno a las **ciencias sociales** con 2.523 recurrencias lo que representa el 29%. La segunda área de interés fueron los temas sobre **las artes con 1.673** recurrencias, equivalente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

Área de conocimiento de mayor interés para el usuario	Primer trimestre	Segundo trimestre	Tercer trimestre	Cuarto trimestre	Total
000 Informática, información y obras generales	154	125	178	79	536
100 Filosofía y psicología	26	23	20	17	86
200 Religión	6	8	7	6	27
300 Ciencias sociales	635	770	688	430	2.523
400 Lenguaje	26	18	18	47	109
500 Ciencias Naturales y Matemáticas	232	167	173	140	712
600 Tecnología (Ciencias aplicadas)	149	168	160	126	603
700 Las artes. Bellas artes y artes decorativas	419	488	469	297	1.673
800 Literatura (Belles-lettres) y retórica	268	220	359	198	1.045
900 Geografía, historia y disciplinas auxiliares	316	288	382	331	1.317



Área de interés específica

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



La cultura
es de todos

Mincultura

Percepción y nivel de satisfacción respecto al servicio

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

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



Encuestas de servicios

El análisis cualitativo del conjunto de datos consignados en los instrumentos de medición proporciona información sobre el nivel de complacencia frente a los servicios y trámites ofrecidos al público en general, y en particular a los usuarios beneficiados con los servicios brindados por el Grupo de Colecciones y Servicios.

Durante el 2019 se recibieron 965 encuestas de servicios, al realizar el análisis y la verificación uno a uno, se detectó que en 636 encuestas proceden de direcciones de correo electrónico dudosas, en consecuencia, sólo presentaremos los resultados de 454

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



Encuestas de servicios

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

Servicio calificado (validos)	Recurrencias
Acceso a la red inalámbrica Wi-Fi	275
Afiliación y carnetización	168
Asesoría y referencia en sala	139
Conmutación bibliográfica	88
Consulta telefónica	119
Consulta y préstamo de publicaciones en la sala	119
Convocatoria de Estímulos Ministerio de Cultura	65
Diseminación selectiva de información (DSI)	49
Elaboración de bibliografías	94
Franja de Formación - Asesoría Investigación	70
Franja de Formación - Inducción	64
Franja de Formación - Recorrido o Visita Guiada	67
ISSN	53
Práctica - Pasantías	64
Pregunte al bibliotecario (virtual)	140
Préstamo de equipos para acceso a la información	144
Reserva de material	108
Sala Conectando Sentidos	64
Servicio de alerta de revistas y novedades bibliográficas y audiovisuales	81
Suministro de documentos (digitalización o fotocopias)	188
Servicios calificados durante 2019	2.159



Encuestas de servicios

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

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

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

El rango de **regular a deficiente presento un incrementó**, en comparación con el año 2018, recordamos que este parámetro refleja frustraciones. El punto más débil de la prestación del servicio en 2019 giro en torno a la **"rapidez en responder a su solicitud"** con un **26% de los usuarios que califican desfavorablemente** este aspecto.



Encuestas de servicios

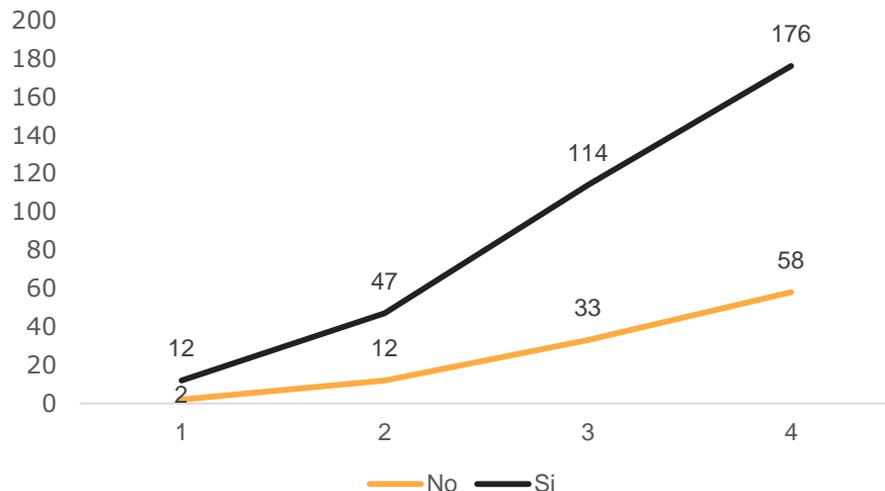


La cultura
es de todos

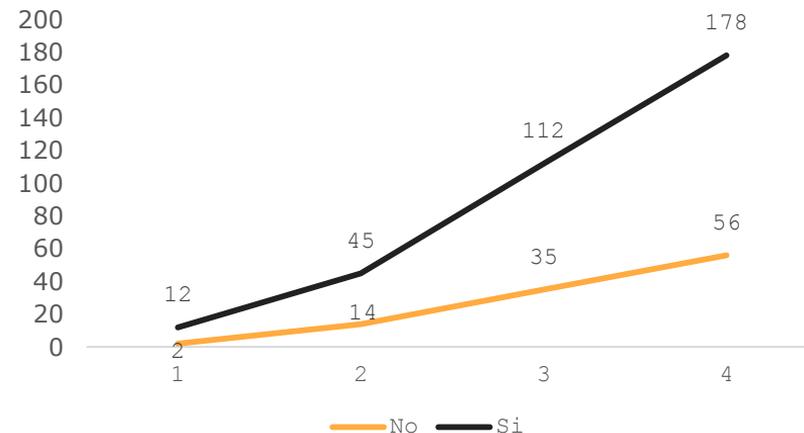
Mincultura

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

Recomendaría los servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia



El servicio prestado por la BNC, le permitió recuperar la información que usted requería, según sus necesidades y expectativas:



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

Encuestas de servicios



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

Agrupación temática de la sugerencia o comentario	Primer	Segundo	Tercer	Cuarto	Total
La sugerencia o comentario realizada por el usuario no hace referencia a los servicios, trámites o productos ofertados por la BNC.	1	1	4	7	13
Sugerencia o comentario frente a los espacios de consulta, infraestructura, equipos y mobiliario	0	1	2	3	6
Sugerencia o comentario frente al acceso y difusión del patrimonio bibliográfico y documental, incluye los canales de comunicación y el portal web de la BNC.	0	1	5	4	10
Sugerencia o comentario frente al estado de los recursos de información que conforma las colecciones de la BNC incluye la Biblioteca Digital	0	0	1	1	2
Sugerencia o comentario frente al fortalecimiento de los servicios y la atención a los usuarios	1	1	4	11	17
Sugerencia o comentario frente al fortalecimiento y desarrollo de competencias del factor humano	0	1	2	4	7

Satisfacción del ciudadano/ registro de visitas personalizadas*

De enero a diciembre de 2019 se han analizado **1.857 encuestas satisfacción o registro de visita personalizadas** pertenecientes a usuarios o visitantes de la Biblioteca Nacional de las cuales 1.835 hacen referencia a servicios y 20 a tramites ofrecidos por la Biblioteca Nacional.

La distribución por género en las encuestas nos permiten informar que el 52% fueron diligenciadas por mujeres y un 46 por ciudadanos del género masculino.

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

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

*El Grupo de Servicio al Ciudadano es la dependencia del Ministerio de Cultura encargada de diseñar e implementar estrategias para la prestación de servicios de calidad que fortalezcan los lazos de confianza entre los ciudadanos y grupos de interés y la entidad. La Biblioteca Nacional tiene ubicado tres buzones en sus instalaciones para que los ciudadanos depositen diligenciados los formatos.



Tipo de organización*

Un 59% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta manifestó estar vinculado algún tipo de organización perteneciente a **instituciones de educación superior**. Lo que concuerda con el perfil de los usuarios que atiende la Biblioteca de forma regular.

Tipo de organización	2019				Total
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° Trimestre	
Instituciones de educación superior	184	357	292	306	1.139
No se pudo identificar el tipo o el sector de la organización a la que se encuentra vinculado el ciudadano	168	177	81	10	436
El ciudadano no manifestó pertenecer a ningún tipo de organización (particular + independiente + no registra)	1	6	94	61	162
Instituciones de educación básica y media		34	46		80
Bibliotecas	5	8	4	9	26
Instituto Caro y Cuervo	18	2		1	21
Cajas de compensación		18			18
Asociaciones, corporaciones y fundaciones	3	4	3	1	11
Instituto, centro, grupo o semillero de investigación	1		8	1	10

*Esta variable se concentra en acciones observadas en las organizaciones atendidas.



Satisfacción entorno a las características de la atención prestada*

En términos generales el ciudadano considero que la información fue clara, oportuna y se sintió satisfecho con el servicio.

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

*La encuesta de satisfacción al ciudadano evalúa tres aspectos. características de la atención prestada, las características del punto de atención y aspectos del servidor público.



La cultura es de todos

Mincultura



Satisfacción respecto al punto de atención*

En lo referente a los espacios de la biblioteca, el ciudadano en términos generales califica la señalización en el rango de excelente a buena y considera las instalaciones cómodas. No obstante un 3% de los ciudadanos nos recomiendan mejorar nuestros espacios.

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

*El segundo aspecto evalúa el punto de atención frente a dos variables señalización y comodidad de las instalaciones.





Satisfacción respecto al servidor publico

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

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



Satisfacción respecto del servicio prestado*

Servidor Público	Total
Paola Londoño	228
Diana Galindo	226
Natalia Jabonero	185
Clemencia reyes	177
Robinson Lopez	171
Leidy Gonzalez	130
Natalia Matiz	126
Nohora Gonzalez	123
Jaime Basabe	95
Edwin Murcia Rios	93
Hernan Vargas	83
No Registra	49
William escobar	44
Javier Rodriguez	31
Paola Londoño- Maria Vargas	26
Camilo Páez	15
Paola Londoño y Robinson Lopez	11
Robinson Lopez y Maria Vargas	9

Reconocemos el buen servicio de
nuestros colaboradores



Los servidores públicos que más veces son referenciados en las encuestas satisfacción del ciudadano / registro de vistas personalizadas pertenecen al Grupo de Colecciones y Servicios, destacados por los ciudadanos por su vocación de servicio.

*El último aspecto califica al servidor público, a partir del año 2019, se incluyó en la encuesta la opción para que el ciudadano escriba el nombre del servidor público que lo atendió.

Percepción negativa*

Tipo de solicitud	2019				Total
	1er trimestre	2° trimestre	3er trimestre	4° Trimestre	
Felicitaciones	331	477	388	278	1.474
Peticiones	43	119	130	41	333
Quejas	3	2	7	3	15
Sugerencias	8	12	11	2	33
Reclamos			1		1
Denuncias				1	1

Frente a los **aspectos negativos**, la percepción de los usuarios y visitantes se centro en los siguientes aspectos:

- Quejas, peticiones y sugerencias **frente a la infraestructura, equipamiento y mobiliario**: baños, sillas, lector de microfilme y necesidad de una cafetería.
- Quejas, peticiones y sugerencias **frente a los protocolos de seguridad**: los filtros de seguridad y casilleros.
- Quejas, peticiones y sugerencias **frente al acceso y difusión de las colecciones**: calidad del material digitalizado y tipo de material expuesto.
- Quejas, peticiones y sugerencias **frente al fortalecimiento de los servicios**: más visitas, espacios especializados





Aplicativo PQRSD*

Durante el 2019 el grupo de servicio al ciudadano recibió, administró y tramitó tres mil ochocientos cuatro (3.804) PQRSD, de los cuales, fueron asignados a la Biblioteca Nacional un total de ciento cincuenta y nueve (159) peticiones, que equivale al 4% del total de los PQRSD recibidos.

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

*El Grupo de atención al ciudadano administra el aplicativo de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias relacionadas con las competencias del Ministerio de Cultura



Aplicativo PQRSD

De los ciento cincuenta y nueve (159) PQRSD atendidos por la Biblioteca Nacional podemos informar que el 48% de los ciudadanos decidieron realizar su PQRSD de forma anónima, un 31% se identificó a partir de su nombre, como género masculino y el 20 % restante se le agrupó dentro del género femenino:

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

Grupo poblacional y atención preferencial

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

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



Aplicativo PQRSD*

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

Atención Preferencial	Primer	Segundo	Tercero	Cuarto	Total	%
Adulto mayor		2	2		4	8%
No	11	10	16	5	42	86%
Periodista	1	1	1		3	6%
Sub totales	12	13	19	5	49	100%

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

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



Aplicativo PQRSD

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

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

Gracias.

Mayor información

Profesional especializado

Lyda Patricia España Rodríguez

lespana@bibliotecanacional.gov.co

(571) 3816464ext. 3204

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

www.bibliotecanacional.gov.co



La cultura
es de todos

Mincultura