



La cultura  
es de todos

Mincultura

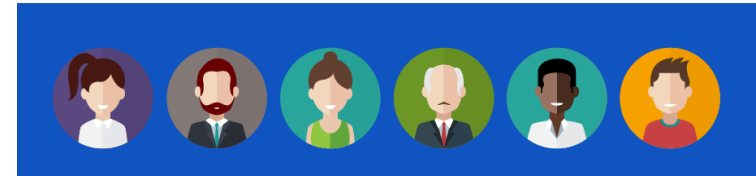
# **INFORME DE LA ENCUESTA SATISFACCIÓN SOBRE VISITAS, SERVICIOS Y TRÁMITES**

**Biblioteca Nacional de Colombia  
2021**



# ANÁLISIS Y RESULTADOS ENCUESTAS F-GAC-014

A continuación presentamos los resultados de la encuesta de satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014 diligenciada de manera voluntaria por ciudadanos que accedieron de manera presencial o virtual algún servicio o trámite en la Biblioteca Nacional de Colombia durante el año 2021 y la caracterización de los mismos.



¿Cómo califica y cuál es su nivel de satisfacción y la percepción frente a la oferta institucional de Biblioteca Nacional de Colombia, BNC?

¿Cuál es el perfil de los ciudadanos, usuarios o visitantes de la BNC?



La cultura  
es de todos

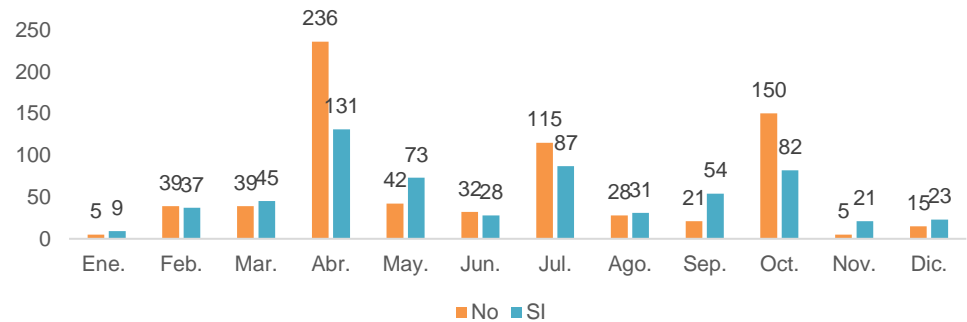
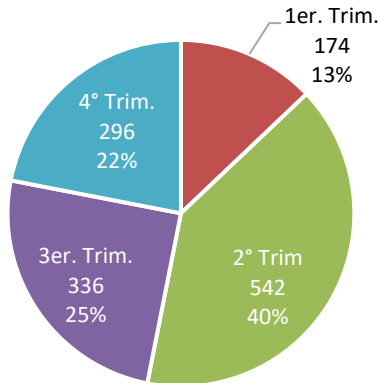
Mincultura



Biblioteca  
Nacional de  
Colombia

# NÚMERO DE ENCUESTAS

Durante el año 2021 se recibieron mil trecientos cuarenta y ocho (1.348) encuestas, ciento setenta y cuatro (174) en el primer trimestre, quinientos cuarenta y dos (542) en el segundo, trescientos treinta y seis (336) en el tercero y doscientos noventa y seis (296) en el cuarto. Se observa que el 54% decidió diligenciar la encuesta de manera anónima y 46% dejó su información en caso de necesitar contactarlo o ampliar sus opiniones. Se recomienda continuar trabajando para lograr una muestra porcentual constante, entre el número de encuestas y los servicios o trámites prestados en un periodo de tiempo.



Es de anotar que durante este año, no se transcribieron la encuestas que se depositaron en los buzones, la actividad de transcripción, se contemplada en la guía **G-GAC-001**: "El formato en físico se deberá descargar de Isolucion, y poner en los buzones de sugerencias, solo en aquellos casos donde el ciudadano no cuente con acceso a tecnología que le permita calificar el servicio de manera virtual. En estos casos los procesos y otras áreas del Ministerio deberán garantizar la transcripción del formato físico a la encuesta web en el enlace <https://bit.ly/EncuestaCiudadano> "



La cultura  
es de todos

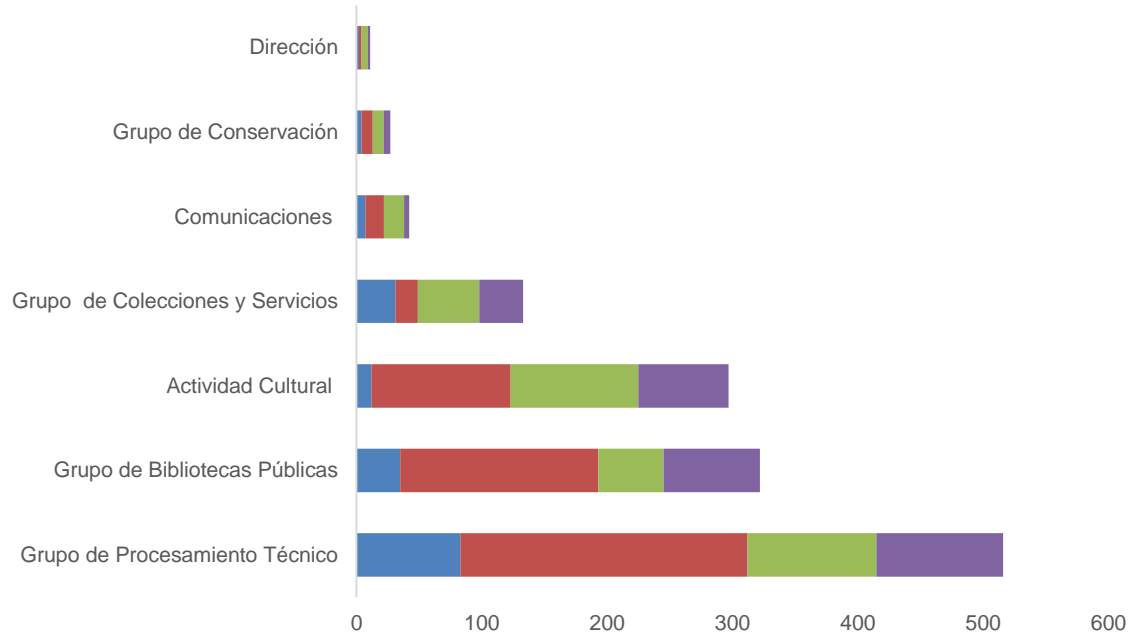
Mincultura

Biblioteca  
Nacional  
de  
Colombia

# UNIDAD ESPECIAL ADMINISTRATIVA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

Al interior de la Biblioteca, el grupo que mayor número de encuestas diligenciadas logró fue el Grupo de Procesamiento Técnico con quinientos dieciséis (516) equivalente al 38%, le sigue la Red de Bibliotecas Públicas con trescientas veintidós (322) que representan el 24%, y Actividad Cultural con doscientas noventa y siete (297).

El análisis de los datos, permiten observar que el Grupo de Colecciones y Servicios ocupa el cuarto puesto con ciento treinta y tres (133) encuestas, lo que representa el 10%. Otros grupos evaluados, fueron Comunicaciones con el 3%, el Grupo de Conservación con 2% y la Dirección con el 1%.



	Grupo de Procesamiento Técnico	Grupo de Bibliotecas Públicas	Actividad Cultural	Grupo de Colecciones y Servicios	Comunicaciones	Grupo de Conservación	Dirección
■ 1er. Trím. 2021	83	35	12	31	7	4	2
■ 2do. Trím. 2021	229	158	111	18	15	9	2
■ 3er. Trím. 2021	103	52	102	49	16	9	5
■ 4to. Trím. 2021	101	77	72	35	4	5	2



La cultura es de todos

Mincultura



# UNIDAD ESPECIAL ADMINISTRATIVA BIBLIOTECA NACIONAL DE COLOMBIA

Frente a los servicios y trámites evaluados durante el año, en el primer lugar, se ubica la asistencia técnica a bibliotecas públicas con un 37%, le sigue las actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares) con 19% y la formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas con 13%.

Servicios y trámites de la Biblioteca Nacional de Colombia	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total	%
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	64	229	102	99	494	37
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	7	104	89	61	261	19
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	14	105	19	39	177	13
Formación de usuarios	22	41	52	25	140	10
Consulta de colecciones	18	12	26	21	77	6
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	3	16	14	12	45	3
Catalogación en la publicación	13	9	6	9	37	3
Asignación del ISSN	13	8	7	6	34	3
Servicios de referencia	11	5	5	5	26	2
Promoción de colecciones	1	5	6	7	19	1
Depósito digital de obras	4	1	7	6	18	1
Depósito legal de obras	1	3	2	3	9	1
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	3	2	1	1	7	1
Préstamo o alquiler de espacios		2		2	4	0
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>542</b>	<b>336</b>	<b>296</b>	<b>1.348</b>	<b>100</b>



La cultura  
es de todos

Mincultura



# ANÁLISIS DE LOS ASPECTOS EVALUADOS FRENTE AL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA OFERTA INSTITUCIONAL

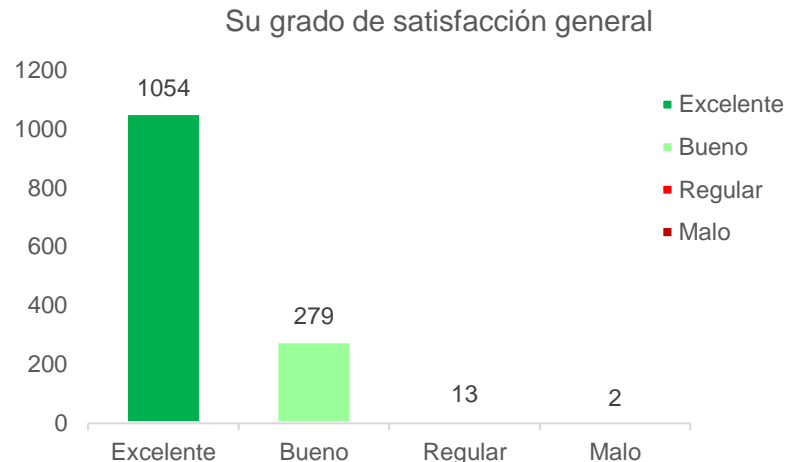
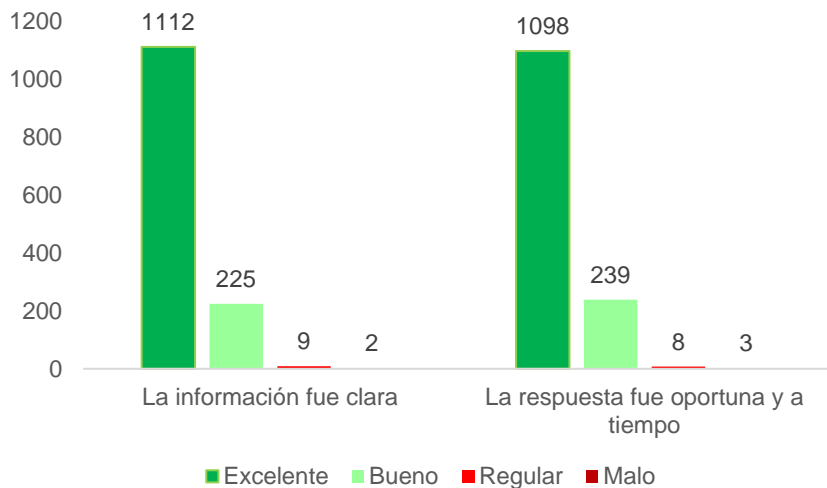
La encuesta F-GAC-014 permite al ciudadano calificar y dar a conocer a la Biblioteca Nacional su percepción frente a la oferta institucional de forma remota o presencial, evaluando los siguientes aspectos:

- Características de la atención prestada.
- Características del canal de atención.
- Características del punto de atención.
- Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento.
- Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica.



# CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

De las mil trescientos cuarenta y ocho (1.348) encuestas diligenciadas por ciudadanos, que calificaron las características de la atención prestada en la Biblioteca Nacional, en promedio el 99% evaluó en el rango de excelente a bueno y menos del uno por ciento en los rangos de regular a malo, en términos generales los ciudadanos considerando que la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo. Resaltamos el hecho que los ciudadanos se sienten satisfechos con el servicio recibido en el año 2021.



La cultura  
es de todos

Mincultura



# CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN PRESTADA

La distribución estadística de la evaluación por servicios o trámites recibidos

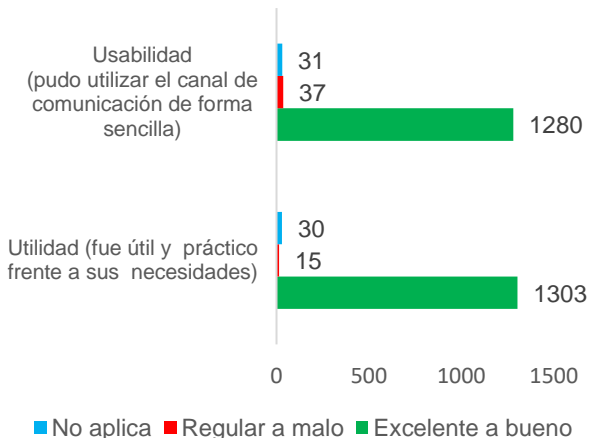
Servicio o trámite evaluado	Características de la atención prestada											
	La información fue clara				La respuesta fue oportuna y a tiempo				Su grado de satisfacción general			
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Actividades culturales	234	26	1		234	26	1		220	40	1	
Asignación del ISSN	27	5	1	1	26	6		2	28	4	1	1
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	397	94	3		392	99	3		371	116	7	
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas	35	9	1		35	9		1	36	9		
Catalogación en la publicación	23	14			23	13	1		22	14	1	
Consulta de colecciones	70	5	1	1	69	7	1		66	9	1	1
Depósito digital de obras	15	3			16	2			15	3		
Depósito legal de obras	8	1			8	1			6	3		
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del PNLE	5	2			5	2			4	3		
Formación a bibliotecarios de la RNBP	132	43	2		125	50	2		128	48	1	
Formación de usuarios	125	15			124	16			119	20	1	
Préstamo o alquiler de espacios	2	2			1	3			1	3		
Promoción de colecciones	17	2			16	3			15	4		
Servicios de referencia	22	4			24	2			23	3		
<b>Total</b>	<b>1.112</b>	<b>225</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>1.098</b>	<b>239</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>1.054</b>	<b>279</b>	<b>13</b>	<b>2</b>





# CARACTERÍSTICAS DEL CANAL DE ATENCIÓN

En promedio el 96% de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno la usabilidad y la utilidad de los canales de comunicación, lo que infiere, que los ciudadanos pudieron utilizar los canales de comunicación de forma sencilla, lo consideraron útil y práctico frente a sus necesidades. En el rango de regular a malo 2% considera que podemos mejorar tanto en la usabilidad y la utilidad. El 2% restante escogió la opción no aplica.

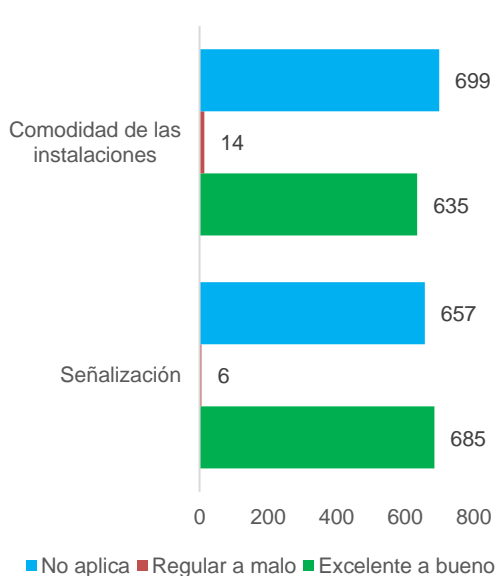


Servicio o trámite evaluado	Características del canal de atención									
	Utilidad					Usabilidad				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	213	45	1		2	210	45	5		1
Asignación del ISSN	29	4		1		27	5	1	1	
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	340	134	5		15	329	135	15		15
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	31	12	1		1	29	12	3		1
Catalogación en la publicación	21	15	1			21	14	2		
Consulta de colecciones	62	11	2		2	62	11	2		2
Depósito digital de obras	14	3			1	14	3			1
Depósito legal de obras	6	3				5	3	1		
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	4	3				4	2	1		
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	113	56	4		4	110	57	5	1	4
Formación de usuarios	114	22			4	108	27			5
Préstamo o alquiler de espacios	1	3				2	2			
Promoción de colecciones	14	5				15	3			1
Servicios de referencia	24	1			1	23	2			1
<b>Total</b>	<b>986</b>	<b>317</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>30</b>	<b>959</b>	<b>321</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>31</b>



# CARACTERÍSTICAS DEL PUNTO DE ATENCIÓN

En promedio el 50% de los ciudadanos escogieron la opción “no aplica” pues realizaron su servicio o trámite de forma virtual. De las personas que calificaron, en promedio el 99 % de los encuestados calificó en el rango de excelente a bueno tanto la comodidad como la señalización de las instalaciones y el uno por ciento evaluó de regular a malo, evidenciando la necesidad identificar los aspectos por mejorar.



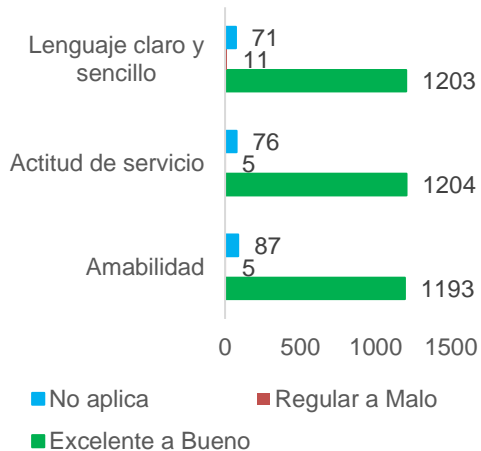
Servicio o trámite evaluado	Características del punto de atención									
	Señalización					Comodidad de las instalaciones				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares)	84	21			156	78	18	1		164
Asignación del ISSN	9	5		1	19	10	4		1	19
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	151	62	3		278	133	65	3		293
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	17	6	1		21	23	6	1		15
Catalogación en la publicación	10	11	1		15	9	8	2		18
Consulta de colecciones	32	16			29	30	12	2		33
Depósito digital de obras	9	2			7	9	2			7
Depósito legal de obras	3	1			5	2	2			5
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del Plan Nacional de Lectura y Escritura "Leer es mi cuento"	2	5				4	3			
Formación a bibliotecarios de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas	78	40			59	70	33	3		71
Formación de usuarios	63	24			53	62	19	1		58
Préstamo o alquiler de espacios	1	3				1	3			
Promoción de colecciones	11	3			5	10	3			6
Servicios de referencia	15	1			10	15	1			10
<b>Total</b>	<b>485</b>	<b>200</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>657</b>	<b>456</b>	<b>179</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>699</b>



# ASPECTOS DEL SERVIDOR PÚBLICO QUE ATENDIÓ SU REQUERIMIENTO

En promedio el 93% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento, lo calificó como regular a malo. Un promedio del 6% de los ciudadanos uso el No Aplica. La distribución estadística frente a la calificación del servidor público denota una percepción positiva y un grado de satisfacción con los aspectos evaluados.

Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento



Servicio o trámite evaluado	Aspectos del servidor público que atendió su requerimiento														
	Amabilidad					Actitud de servicio					Lenguaje claro y sencillo				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No aplica
Actividades culturales	188	16			30	189	17			28	191	15	1	1	26
Asignación del ISSN	22	3		1	3	22	3		1	3	23	3		1	2
Asistencia técnica a bibliotecas públicas	404	62	3		18	395	77	2		13	395	74	4		14
Asistencia técnica en gestión del riesgo y atención de emergencias a bibliotecas públicas municipales y departamentales	36	5	1		1	35	7			1	34	7	1		1
Catalogación en la publicación	19	11			5	16	12	1		6	17	10	2		6
Consulta de colecciones	60	2			11	60	2			11	59	4			10
Depósito digital de obras	16	1				16	1				15	2			
Depósito legal de obras	5	2				5	2				5	2			
Dotaciones para bibliotecas públicas a través del PNLE	4	3				3	4				3	4			
Formación a bibliotecarios de la RNBP	131	31			10	130	34	1		7	129	37			6
Formación de usuarios	118	11			6	118	11			6	117	12	1		5
Préstamo o alquiler de espacios	1	3				1	3				1	3			
Promoción de colecciones	13	3			1	13	4				13	4			
Servicios de referencia	23				2	23	1			1	24				1
Totales	1.040	153	4	1	87	1.026	178	4	1	76	1.026	177	9	2	71

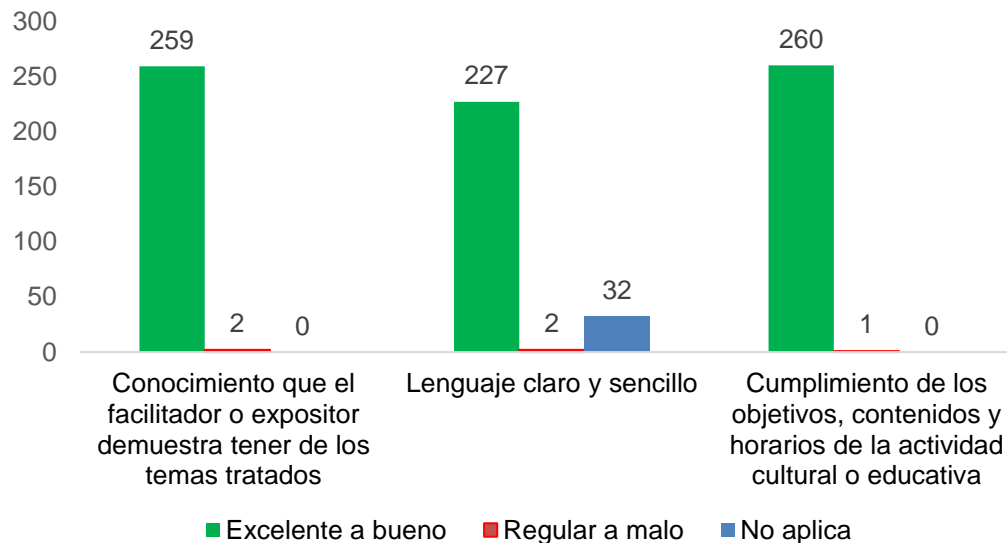


## ASPECTOS DEL FACILITADOR O EXPOSITOR QUE REALIZÓ LA ACTIVIDAD CULTURAL

Doscientos sesenta y un (261) ciudadanos calificaron las actividades culturales (conciertos, conferencias, o similares) y evaluaron aspectos del facilitador o expositor. En promedio el 95% de los ciudadanos calificaron la actitud del servicio, la amabilidad y el lenguaje claro y sencillo en el rango de excelente a bueno, menos del uno por ciento lo calificó como regular y ninguno de los ciudadanos lo considero malo.

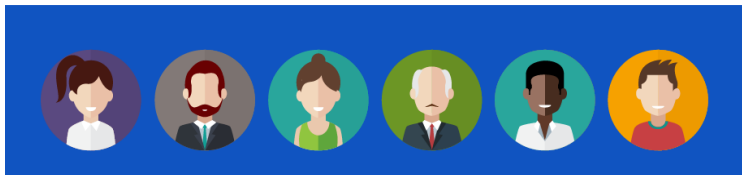
El 4% restante eligió la opción no aplica.

Aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural

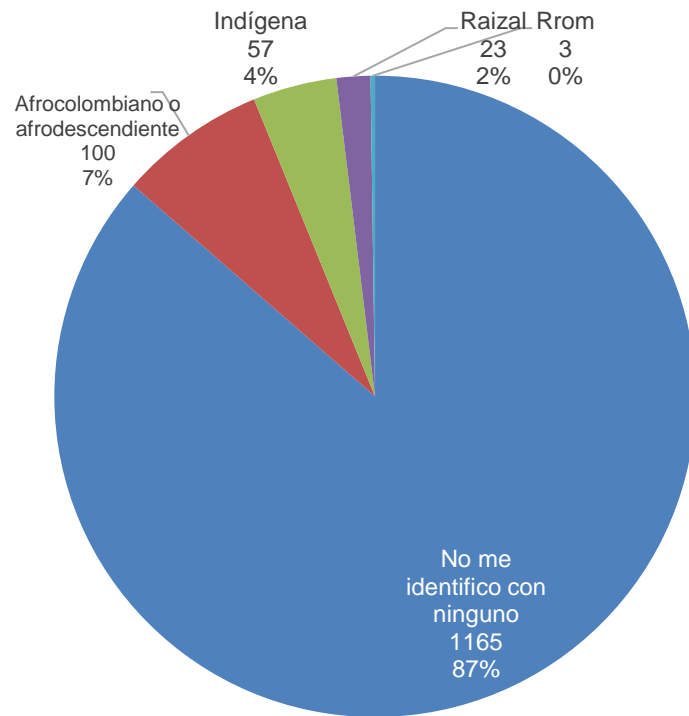


# PERFIL Y CARACTERÍSTICAS DEL CIUDADANO QUE ELABORÓ LA ENCUESTA

Durante el 2021 fueron caracterizados a través de la encuesta *satisfacción sobre visitas, servicios y trámites F-GAC-014* un total mil treientos cuarenta y ocho (1.348) ciudadanos atendidos por la Biblioteca Nacional. A continuación se presenta el análisis de las variables transversales que permiten identificar, agrupar y reconocer a los ciudadanos desde un enfoque étnico diferencial.



El 87% de los encuestados no se identificaron pertenecientes a ningún grupo étnico, el 7 % se considera afrocolombiano o afrodescendiente, el 4% se asume como indígena, el 2% como raizal y menos del uno por ciento como rom o gitano.



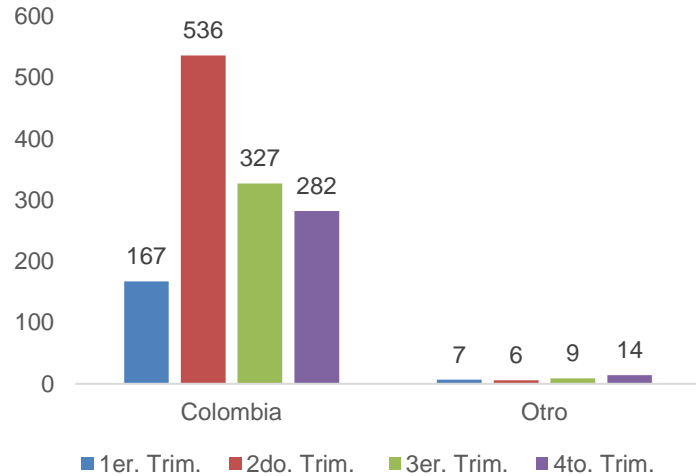
La cultura es de todos

Mincultura



Biblioteca Nacional de Colombia

# PAÍS DE RESIDENCIA



Otro País de residencia	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total
México	3		4	4	11
España	1	2	2	1	6
Argentina		2		1	3
Brasil	1		1	1	3
Estados Unidos	1	1		1	3
Ecuador				2	2
Uruguay			1	1	2
Venezuela		1		1	2
Alemania	1				1
Canadá				1	1
El Salvador				1	1
Reino Unido			1		1
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>36</b>

Frente a la primera variable que permite identificar si el ciudadano que diligenció la encuesta vive en Colombia o en otro país, el 97% de los ciudadanos respondieron que se ubican en Colombia y el 3% restante indicó vivir en el exterior. Se logró identificar doce países con cobertura, se pudo establecer que la mayor participación estuvo en México y España. Dos ciudadanos afrodescendientes reportaron vivir en España y un raizal Uruguay.



La cultura es de todos

Mincultura



Biblioteca Nacional de Colombia

Departamento	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total	%
Bogotá D.C.	52	99	106	59	316	24
Valle del Cauca	37	214	21	23	295	22
Nariño	1	9	3	130	143	11
Norte de Santander	5	72	1		78	6
Cundinamarca	12	20	15	25	72	5
Risaralda		1	68		69	5
Antioquia	6	26	15	18	65	5
Caldas	42	2	3	1	48	4
Putumayo		43	3		46	4
Sucre		2	31	2	35	3
Boyacá	2	7	11	2	22	2
Bolívar	3	5	3	3	14	1
Santander		5	5	4	14	1
Tolima	1	3	7	2	13	1
Quindío	1	8	2	1	12	1
Magdalena	2		7	2	11	1
Meta		2	8	1	11	1
Atlántico	1	2	4	3	10	1
Cauca		5	2		7	1
Cesar		1	3	2	6	0,5
Huila	1	2	2	1	6	0,5
La Guajira		3	3		6	0,5
Córdoba	1	1		3	5	0,4
Casanare		2	1		3	0,2
Caquetá		1	1		2	0,2
Guaviare			2		2	0,2
Arauca		1			1	0,1
Total	167	536	327	282	1.312	100

## DEPARTAMENTOS

Los resultados reflejan que el 24% de los ciudadanos que diligenciaron la encuesta nos informan vivir en Bogotá D.C., los departamentos con mayor número de recurrencias son: Valle del Cauca con 22%, Nariño con 11% y Norte de Santander con 6%. El análisis permite concluir que tuvimos influencia geográfica en veintiséis de los treinta y dos departamentos del país.

## MUNICIPIOS

Se identificaron doscientos sesenta y un (261) municipios, los primeros lugares lo ocupan las ciudades Cali con noventa y siete (97), Medellín con treinta y siete (37), Cúcuta con veintiocho (28), Palmira con veinte (20), La Calera con diecisiete (17) y Yumbo con dieciséis (16).

## LOCALIDADES BOGOTÁ

De treientos dieciséis (316) ciudadanos ubicados en la ciudad de Bogotá D.C., se logró presencia en diecinueve localidades, se identificó que las localidades con mayor número encuestados fueron Suba equivalente al 16%, Engativá con el 14% y las localidades Kennedy 11%.



La cultura  
es de todos

Mincultura



Biblioteca  
Nacional de  
Colombia

# INFLUENCIA GEOGRÁFICA VERSUS GRUPO ÉTNICO

Los departamentos con mayor afluencia de población étnica reportada por los encuestados fueron Nariño, Valle del Cauca, la ciudad de Bogotá D.C., Putumayo y Sucre. Se identificaron sesenta y tres (63) municipios donde los ciudadanos que se identificaron pertenecientes a un grupo étnico se encuentran radicados, los primeros lugares lo ocuparon Bogotá, le sigue Cali, Cumbal, Candelaria y San Andrés de Tumaco. De los veinte ciudadanos ubicados en Bogotá, se identificó la influencia en doce de las veinte localidades, las localidades con mayor número encuestados pertenecientes a un grupo étnico fueron Engativá y Puente Aranda.

Departamento	Afrocolombiano o afrodescendiente	Indígena	Raizal	Rrom	Total
Nariño	14	34	2		50
Valle del Cauca	35	3	10	1	49
Bogotá D.C.	13	4	1	2	20
Putumayo	8	7			15
Sucre	8	4	1		13
Risaralda	3		4		7
La Guajira	4		1		5
Cundinamarca	1	1	2		4
Caldas	3				3
Antioquia	1		1		2
Atlántico	2				2
Cauca		2			2
Córdoba		2			2
Magdalena	2				2
Bolívar	1				1
Boyacá	1				1
Guaviare	1				1
Norte de Santander	1				1
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>57</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>180</b>

Los primeros municipios	Afrocolombiano o afrodescendiente	Indígena	Raizal	Rrom	Total
Cali	4	2	4		10
Cumbal		8			8
Candelaria	8				8
San Andrés De Tumaco	6				6
Buenaventura	5				5
Santiago	4	1			5
Pueblo Rico	3		2		5
Córdoba		4			4
Mallama		4			4
Obando			4		4
Palmira	4				4
Yumbo	4				4
Mocoa	4				4
Valle del Guamuez		4			4
San Onofre	4				4
Santiago de Tolú	4				4

Localidades con influencia étnica	Afrocolombiano o afrodescendiente	Indígena	Rrom	Raizal	Total
Engativá	4		1		5
Puente Aranda	3				3
La Candelaria		2			2
Suba	1	1			2
Bosa		1			1
Chapinero	1				1
Fontibón				1	1
Rafael Uribe Uribe	1				1
Santa Fe			1		1
Teusaquillo	1				1
Tunjuelito	1				1
Usaquén	1				1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>20</b>

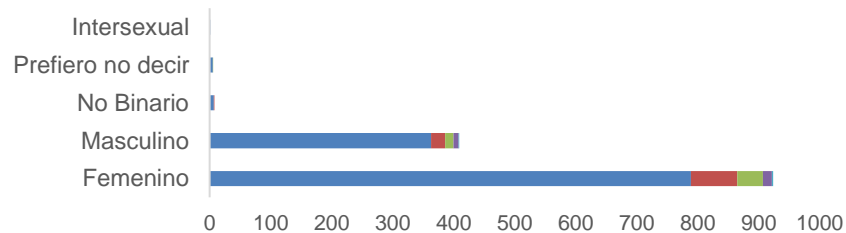




# GÉNERO

El 69% de los encuestados manifestó ser del género femenino, 789 no se identificó con ningún grupo étnico, 76 se identificaron como mujeres afro, 42 como indígenas, 15 como raizales y dos como pertenecientes al pueblo rom o gitano. El 30% se identificó como de género masculino, 363 no se identifican con ningún grupo étnico, veintitrés se identificaron como afros, catorce como indígenas, ocho como raizales y uno como rom; siendo estos los géneros predominantes: Otros géneros seleccionados fueron: ocho ciudadanos se reconocen como No Binario (siete que no se identificaron con ningún grupo étnico y un afro) uno de género intersexual. Asimismo seis personas decidieron no dar a conocer su género, uno de ellos indígena.

Género	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total	%
Femenino	99	402	226	197	924	69
Masculino	73	135	104	97	409	30
No Binario	1	2	3	2	8	1
Intersexual		1			1	0,1
Prefiero no decir	1	2	3		6	0,4
Total	174	542	336	296	1.348	100



	Femenino	Masculino	No Binario	Prefiero no decir	Intersexual
No me identifico con ninguno	789	363	7	5	1
Afrocolombiano o afrodescendiente	76	23	1		
Indígena	42	14		1	
Raizal	15	8			
Rrom	2	1			



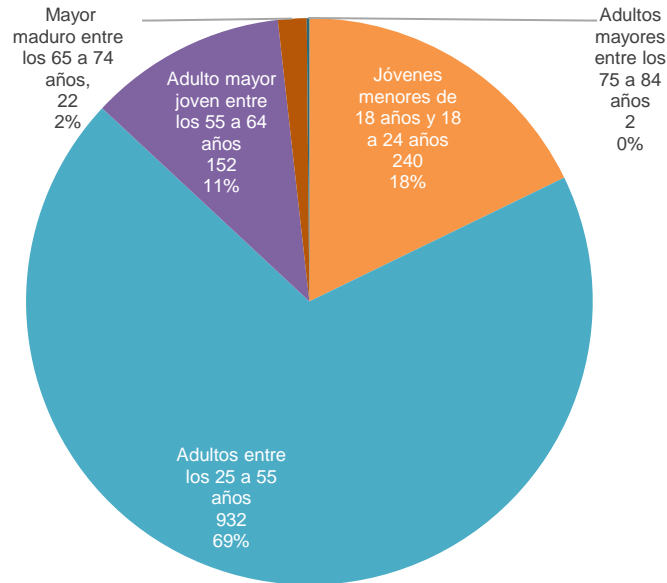
La cultura es de todos

Mincultura



Biblioteca Nacional de Colombia

# RANGO DE EDAD



Los ciudadanos con mayor presencia son los adultos, estos abarcan rangos de edad desde los 25 a 54 sumando, novecientos treinta y dos (932) ciudadanos, lo que equivale al 69%. Se puede observar que a su vez en esta categoría donde más diversidad étnica observamos.

Rango de edad de los adultos	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total
<b>25 a 29 años</b>	16	58	48	42	164
Afrocolombiano o afrodescendiente		10		7	17
Indígena	1	2	1	4	8
No me identifico con ninguno	15	46	47	30	138
Raizal				1	1
<b>30 a 34 años</b>	17	72	52	37	178
Afrocolombiano o afrodescendiente	2	8		7	17
Indígena	1			5	6
No me identifico con ninguno	14	63	52	24	153
Raizal		1		1	2
<b>35 a 39 años</b>	15	71	51	31	168
Afrocolombiano o afrodescendiente		7	6	2	15
Indígena		3	1	4	8
No me identifico con ninguno	15	61	44	25	145
<b>40 a 44 años</b>	19	58	33	43	153
Afrocolombiano o afrodescendiente		5	1	6	11
Indígena			1	9	10
No me identifico con ninguno	19	51	30	34	134
Raizal		1			1
Rrom		1	1		2
<b>45 a 49 años</b>	15	66	25	17	123
Afrocolombiano o afrodescendiente			3	1	4
Indígena		5		2	7
No me identifico con ninguno	13	54	20	14	101
Raizal	2	7	2		11
<b>50 a 54 años</b>	23	74	20	29	146
Afrocolombiano o afrodescendiente	2	7	6		15
Indígena				2	2
No me identifico con ninguno	21	67	13	26	127
Raizal			1	1	2
<b>Total general</b>	<b>105</b>	<b>399</b>	<b>229</b>	<b>199</b>	<b>932</b>



La cultura es de todos

Mincultura



Biblioteca Nacional de Colombia

# RANGO DE EDAD

Rango de edad de los jóvenes	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total
<b>Menor de 18</b>	7	18	28	56	109
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	1	4	6	12
No me identifico con ninguno	6	17	24	50	97
<b>18 a 19 años</b>	10	8	5	8	31
No me identifico con ninguno	10	8	5	8	31
<b>20 a 24 años</b>	43	30	36	44	153
Afrocolombiano o afrodescendiente		1	3		4
Indígena	9		2		11
No me identifico con ninguno	34	29	31	44	138
<b>Total general</b>	56	45	59	80	240

Rango de edad de los adultos mayores	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total
<b>55 a 59 años</b>	14	64	18	19	115
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	7	1	1	10
Indígena		1	4		5
No me identifico con ninguno	13	55	10	17	95
Raizal		1	3	1	5
<b>60 a 64 años</b>	8	10	4	15	37
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	2		1	4
No me identifico con ninguno	7	8	4	14	33
<b>65 a 69 años</b>		7	5	6	18
Afrocolombiano o afrodescendiente		1		1	2
No me identifico con ninguno		6	5	4	15
Raizal				1	1
<b>70 a 74 años</b>	1	2		1	4
No me identifico con ninguno	1	2		1	4
<b>75 a 79 años</b>		1			1
Rrom		1			1
<b>Mayor de 80</b>	1				1
No me identifico con ninguno	1				1
<b>Total general</b>	24	84	27	41	176

En segundo lugar, se ubican los jóvenes, que agrupa a los menores de 18 años y los rangos entre 18 a 24 años, dando como resultado que doscientos cuarenta (240) encuestados equivalente al 18%. Se resalta los doce menores de edad afro y los once indígenas de 20 a 24 años que integran esta categoría.

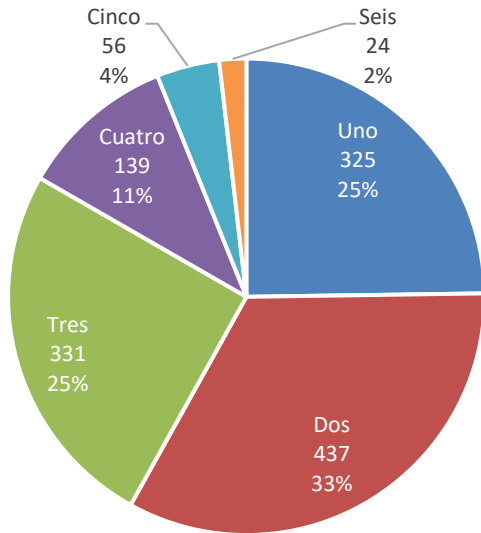
El 13% restante lo alcanzan los adultos mayores, y lo distribuimos de la siguiente forma: adulto mayor joven entre los 55 a 64 años se reporta ciento cincuenta y dos (152), adulto mayor maduro entre los 65 a 74 años, se contaron veintidós (22) y finalmente se identificaron dos adultos mayores entre los 75 a 84 años, siendo uno de ellos del grupo étnico rom.



## ESTRATO SOCIOECONÓMICO

Los servicios y trámites fueron calificados por ciudadanos que habitan en todos los estratos socioeconómicos. El 33% habita el estrato social dos. Los estratos uno y tres lograron proporcionalmente mismo porcentaje de participación cada uno 25% . Es de anotar que en estos tres estratos sociales se ubica la mayor diversidad étnica de los encuestados.

El 11% fue alcanzado por los encuestados que habitan en el estrato cuatro, el 4% en el cinco y finalmente el 2% habita en el estrato social seis, siendo estos los que menos diversidad étnica reportan.



Estrato social	No me identifico con ninguno	Afrocolombiano o afrodescendiente	Indígena	Raizal	Rrom	Total general	%
Uno	240	38	44	2	1	325	25
Dos	378	38	7	13	1	437	33
Tres	305	16	6	3	1	331	25
Cuatro	132	4		3		139	11
Cinco	54	2				56	4
Seis	23			1		24	2
Total	1132	98	57	22	3	1312	25



La cultura es de todos

Mincultura



## ¿ES USTED UNA PERSONA EN CONDICIÓN DE DISCAPACIDAD?

Frente a la pregunta ¿es usted una persona en condición de discapacidad?, el 97% responde que no, y veintiocho (28) personas manifestaron que sí y reportaron su tipo de discapacidad, trece con discapacidad física: ocho sin identidad étnica, cuatro indígenas y un raizal. Cuatro discapacidad mental: tres ciudadanos que no se identifican con un grupo étnico y un afrodescendientes. Cuatro con discapacidad visual todos sin identidad étnica. Tres reportaron discapacidad cognitiva: dos sin grupo étnico y un afro. Dos con discapacidad auditiva sin descripción étnica y finalmente un rom reportó dolor de espalda crónico. Diez ciudadanos manifestaron no querer decir si contaba o no con discapacidad.

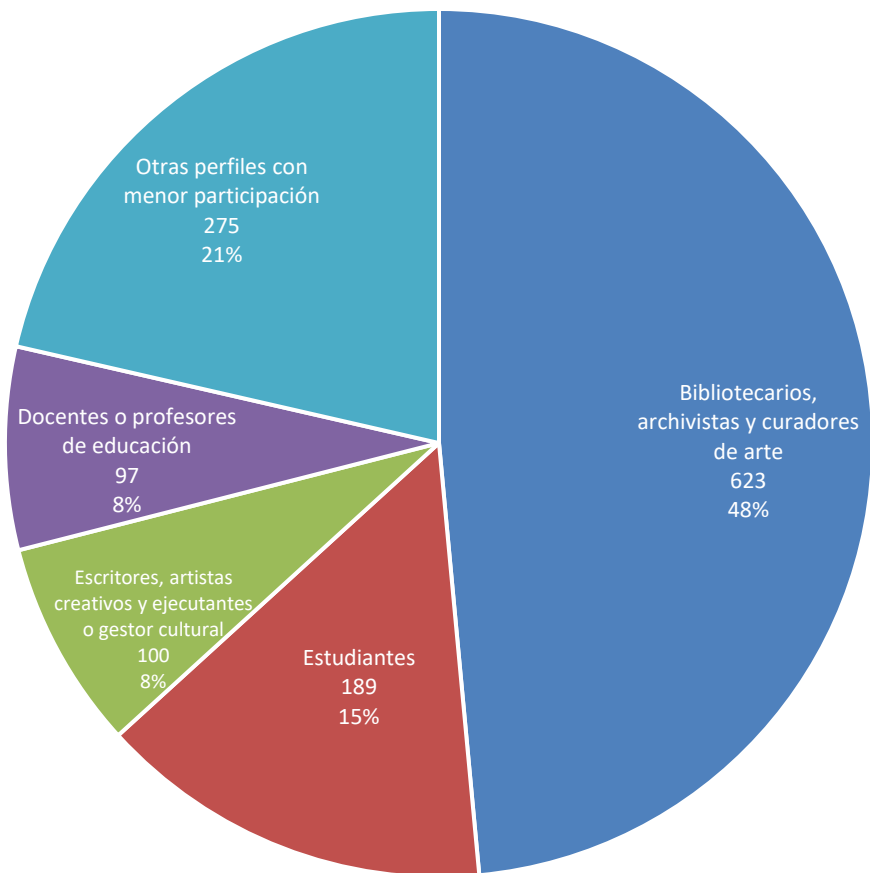
Es usted una persona en condición de discapacidad	No me identifico con ninguno	Afrocolombiano o afrodescendiente	Indígena	Raizal	Rrom	Total	%
No	1138	97	52	22	1	1310	97
Si	20	2	4	1	1	28	2
Prefiero no decir	7	1	1	0	1	10	1
Total	1165	100	57	23	3	1348	100

## USTED, O ALGÚN FAMILIAR SUYO, HA SIDO VÍCTIMA DIRECTA DEL CONFLICTO ARMADO

Frente a la pregunta ¿Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado?, el 73% responde que no, el 23% que si y un 4% de los ciudadanos manifestaron no querer decir.

Usted, o algún familiar suyo, ha sido víctima directa del conflicto armado	No me identifico con ninguno	Afrocolombiano o afrodescendiente	Indígena	Raizal	Rrom	Total general	%
No	883	47	32	17	3	982	73
Si	231	47	25	6	0	309	23
Prefiero no decir	51	6	0	0	0	57	4
Total	1165	100	57	23	3	1348	100

# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA



Frente al perfil profesional, el 47% corresponde a bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos) para efectos del análisis se sumó a los empleados de bibliotecas y archivos, así como los coordinadores de la RBNP, el 15% manifestó ser estudiante (incluye estudiante de básica y media, universitaria y posgrados), con un 8% se ubican dos grupos los escritores, artista y ejecutante y los profesores o docentes



La cultura  
es de todos

Mincultura



Biblioteca  
Nacional de  
Colombia

# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

La distribución estadística de las profesión u ocupación de manera trimestral y con un enfoque étnico:

Perfil ocupacional	1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim	4to. Trim	Total
<b>Bibliotecarios, archivistas y curadores de arte (incluye: bibliógrafo, bibliotecólogo, bibliotecario, documentalista, archivero documentos históricos, catalogador obras galería arte, catalogador piezas museo, curador arte, curador piezas museos)</b>	72	258	114	114	558
Afrocolombiano o afrodescendiente	4	21	10	13	48
Indígena	1	8	4	21	34
No me identifico con ninguno	65	224	95	77	461
Raizal	2	3	5	3	13
Rrom		2			2
<b>Empleados de bibliotecas y archivos</b>	8	41	6	27	82
Afrocolombiano o afrodescendiente		6			6
Indígena		1		10	11
No me identifico con ninguno	8	30	6	17	61
Raizal		4			4
<b>Estudiante universitario (técnica profesional, escuela tecnología, universidad, pasante o becario)</b>	21	16	51	39	127
Afrocolombiano o afrodescendiente	1		1		2
Indígena		1			1
No me identifico con ninguno	20	15	50	39	124
<b>Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural</b>		23	17	16	56
Afrocolombiano o afrodescendiente		2	0	1	3
Indígena		0	0	1	1
No me identifico con ninguno		19	16	14	49
Raizal		2	0	0	2
Rrom			1		1
<b>Estudiante [educación básica y media]</b>	8	18	22		48
Afrocolombiano o afrodescendiente	1	4	3		8
No me identifico con ninguno	7	14	19		40
<b>Estudiante postgrado [especialización, maestría, doctorado]</b>	7	5	4	5	21
No me identifico con ninguno	7	5	4	5	21

# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

Perfil ocupacional	1er. Trim	2do.Trim	3er. Trim	4to. Trim	Total
<b>Docente o introductor de artes en organizaciones culturales o instituciones educativas</b>		4	3		7
Indígena		1	1		2
No me identifico con ninguno		3	2		5
<b>Docentes o profesores de educación primaria y de primera infancia</b>	1	9	7	2	19
Afrocolombiano o afrodescendiente			1		1
No me identifico con ninguno	1	9	6	2	18
<b>Docentes o profesores de educación secundaria</b>	1	17	3	7	28
Afrocolombiano o afrodescendiente		2		1	3
Indígena		2			2
No me identifico con ninguno	1	13	3	6	23
<b>Docentes o profesores de universidades y otros establecimientos de educación superior</b>	6	17	16	10	49
Afrocolombiano o afrodescendiente	1				1
No me identifico con ninguno	5	17	16	10	48
<b>Otros profesionales de la educación</b>	1		2		3
No me identifico con ninguno	1		2		3
<b>Escritores, artistas creativos y ejecutantes o gestor cultural miembro de una organización cultural</b>		23	17	16	56
Afrocolombiano o afrodescendiente		2	0	1	3
Indígena		0	0	1	1
No me identifico con ninguno		19	16	14	49
Raizal		2	0	0	2
Rrom			1		1
<b>Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en el sector cultura</b>	2	30	6	15	53
Afrocolombiano o afrodescendiente		7	3	3	13
Indígena				1	1
No me identifico con ninguno	2	23	3	11	39
<b>Autores, periodistas y lingüistas</b>	3	13	10	11	37
Afrocolombiano o afrodescendiente		1	1		2
No me identifico con ninguno	3	12	9	11	35



# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

Otros perfiles ocupacionales seleccionados por los encuetados con menor recurrencia fueron:

Perfil ocupacional	1er. Trim	2do.Trim	3er. Trim	4to. Trim.	Total
<b>Otro</b>	<b>6</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>34</b>
Afrocolombiano o afrodescendiente		4			4
Indígena	1				1
No me identifico con ninguno	5	9	10	5	29
<b>Servidor público de alcaldía, gobernación o entidades nacionales en un sector diferente a la cultura</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>26</b>
Afrocolombiano o afrodescendiente		1			1
Indígena				1	1
No me identifico con ninguno	1	17	3	2	23
Raizal			1		1
<b>Diseñador gráfico</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>22</b>
No me identifico con ninguno	5	5	7	5	22
<b>Editor</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>19</b>
No me identifico con ninguno	7	2	4	5	18
Raizal				1	1
<b>Investigador</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>1</b>	<b>18</b>
Afrocolombiano o afrodescendiente		1			1
No me identifico con ninguno	2	6	8	1	17
<b>Artista plástico o visual</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>17</b>
Afrocolombiano o afrodescendiente		1			1
Indígena			1		1
No me identifico con ninguno	1	5	7	2	15
<b>Médicos, profesionales en ciencias de la salud y afines</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>13</b>
No me identifico con ninguno	3	5	3	2	13
<b>Profesionales en derecho (incluye abogados, juristas o similares)</b>		<b>6</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>13</b>
No me identifico con ninguno		6	2	4	12
Raizal				1	1
<b>Arquitectos, ingenieros y afines</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>12</b>
Afrocolombiano o afrodescendiente		1	1		2
No me identifico con ninguno	3	2	3	2	10

# PROFESIÓN, OFICIO, OCUPACIÓN O ACTIVIDAD ECONÓMICA

Perfil ocupacional	1er. Trim	2do. Trim	3er. Trim	4to. Trim.	Total
<b>Profesionales de tecnología de la información y las comunicaciones</b>	2	2		1	5
No me identifico con ninguno	2	2		1	5
<b>Artesano</b>	3			1	4
No me identifico con ninguno		3		1	4
<b>Oficinistas (secretarios / auxiliares contables, estadísticos, administrativos y afines)</b>	2		1	1	4
Afrocolombiano o afrodescendiente				1	1
No me identifico con ninguno	2		1		3
<b>Líder social</b>		1	1	1	3
No me identifico con ninguno		1	1	1	3
<b>Profesionales en ciencias biológicas y otras disciplinas relativas a los seres orgánicos</b>		1	1	1	3
No me identifico con ninguno		1	1	1	3
<b>Producción cinematográfica, audiovisual, televisiva y radiofónica</b>		1	2		3
No me identifico con ninguno		1	2		3
<b>Matemáticos, estadísticos y afines</b>			1	1	2
No me identifico con ninguno			1	1	2
<b>Guía (incluye los guías de: museos, turismo, viajes, montañismo)</b>	1	1			2
No me identifico con ninguno	1				1
Raizal		1			1
<b>Producción gráfica y bibliográfica</b>	1				1
No me identifico con ninguno	1				1
<b>Físicos, químicos y afines</b>				1	1
No me identifico con ninguno				1	1
<b>Sacerdotes y religiosos de distintas doctrinas</b>				1	1
No me identifico con ninguno				1	1
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>542</b>	<b>336</b>	<b>296</b>	<b>1348</b>



La cultura  
es de todos

Mincultura



Biblioteca  
Nacional de  
Colombia

## ANÁLISIS DE LOS COMENTARIOS REALIZADOS POR LOS CIUDADANOS

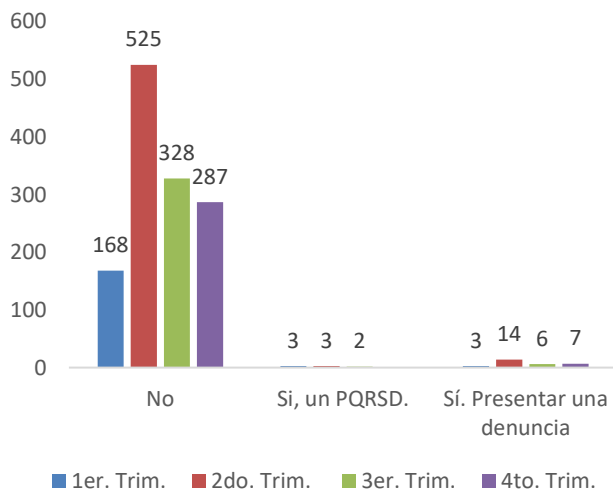
En este espacio ciudadano puede escribir comentarios frente al servicio o trámite prestado por la Biblioteca Nacional el 55% de los ciudadanos no escribió ningún comentario. El 45% restante se distribuyen: el 38% comentarios en torno a felicitaciones o agradecimientos lo que denota un reconocimiento de los encuestados a la misión de la BNC. El 3% solicita ampliar el tema de las actividades, la distribución estadística la observamos en la tabla:

Agrupación Comentarios	1er. Trim.	2do. Trim.	3er. Trim.	4to. Trim.	Total	%
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	108	283	198	152	741	55
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión de la Biblioteca	55	226	118	115	514	38
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	4	15	11	16	46	3
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	5	8	2	5	20	1
El ciudadano hizo un comentario frente a los aspectos del facilitador o expositor que realizó la actividad cultural, educativa o académica, frente aspectos como: conocimiento, cumplimiento de los objetivos, contenidos y horarios de la actividad cultural o y frente a su lenguaje claro		4	2	5	11	1
El ciudadano hizo un comentario frente a generar más información sobre los servicios, trámites y productos del Ministerio o del área visitada. Incluye recibir memorias o ver publicado la actividad por alguno de los canales		4	2	3	9	1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.	1	1	3		5	0
El ciudadano hizo un comentario frente a los protocolos de bioseguridad del área visitada				1	1	0
El ciudadano hizo un comentario sobre la encuesta		1			1	0
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>542</b>	<b>336</b>	<b>297</b>	<b>1348</b>	<b>100</b>



## OTROS ASPECTOS ANÁLIZADOS

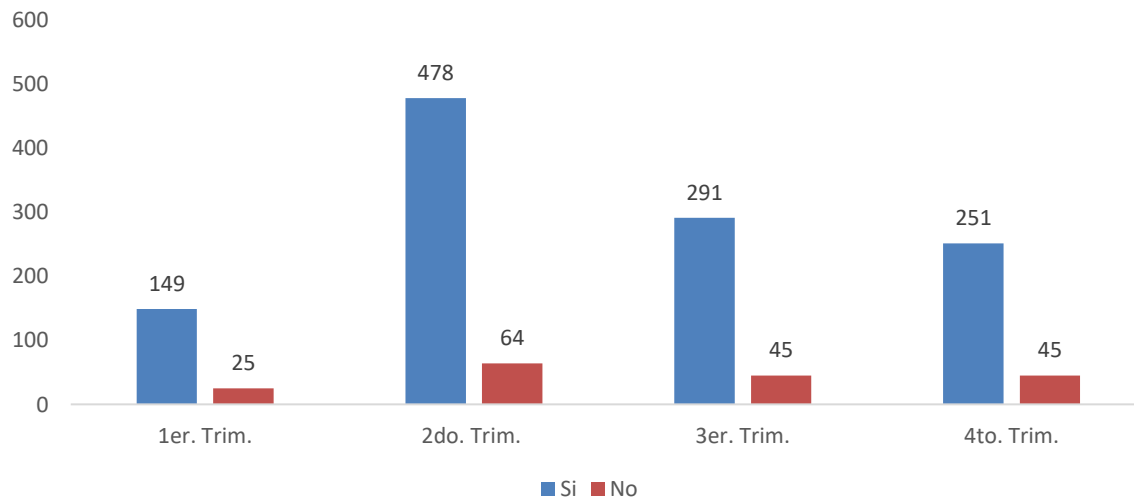
Otros aspectos que la encuesta mide son, si desea o no realizar una PQR o una denuncia de corrupción, frente a este interrogante el 97% contestó que no, el 3% restante, se divide en treinta ciudadanos que escogieron la opción denuncia y ocho querían poner un PQR, no obstante al cruzar los comentarios con los ciudadanos que manifestaron su deseo de formular un PQR o una denuncia, solo dos fueron negativos con referencia a la insatisfacción frente al servicio recibido. Otros comentarios manifestaban ampliar el horario de las actividades o mejorar los canales de comunicación en las actividades.



<b>Si, un PQRSD.</b>	<b>30</b>
El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.	1
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	10
El ciudadano propone ampliar el tiempo de las actividades o sugiere un tema de interés que desea que el MC o el área visitada profundice o tenga en consideración.	1
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	18
<b>Si, presentar una denuncia.</b>	<b>8</b>
El ciudadano hizo un comentario frente a las características de la atención prestada en lo referente a si la información fue clara, la respuesta oportuna y a tiempo, o la satisfacción frente al servicio.	1
El ciudadano hizo un comentario frente a las características del canal de atención en lo referente a la usabilidad y utilidad	1
El ciudadano no escribió ningún comentario adicional (incluye aquellos ciudadanos que escribieron que no tenía ninguna observación)	3
Felicitaciones, el ciudadano da las gracias, resalta positivamente los servicios, trámites, el recurso humano o la misión del Ministerio de Cultura o del área visitada.	3
<b>Total general</b>	<b>38</b>

## OTROS ASPECTOS ANÁLIZADOS

Frente a la pregunta de aceptación de la política de tratamiento de datos que permite identificar aquellos ciudadanos que están de acuerdo con la misma y que se les puede contactar para fines divulgativos en torno a la misionalidad el ministerio 84% la aceptaron y 14% la rechazaron



# Gracias

Mayor información

Lyda Patricia España Rodríguez  
Grupo de Colecciones y Servicios  
Biblioteca Nacional de Colombia

