

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2023

Presentación

En cumplimiento del interés de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero de conocer la percepción de los usuarios frente a sus servicios, incorporar acciones de mejora y como parte del plan de acción y del componente de Servicio al Ciudadano en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG; se realizó la recolección de información mediante la Encuesta de satisfacción del usuario durante el primer semestre del año 2023.

La encuesta se hizo en tres modalidades: formato electrónico a través de un formulario Google institucional que se envió a través del medio electrónico a los listados de correos electrónicos de las bases de datos de la entidad, encuesta telefónica y en formato físico, que fue distribuido en los diferentes espacios de la Biblioteca durante los meses de mayo y junio de 2023. Para ambas modalidades las respuestas se cargaron a la plataforma de *google forms* y se tomó como base el formato físico existente con código F01-04-M versión 1.

Para la difusión con los usuarios, el formulario fue publicado en las redes sociales institucionales de la Biblioteca Departamental: Facebook, Twitter e Instagram, de acuerdo con la programación diseñada y ejecutada por el proceso de Comunicaciones.

Encuesta telefónica

Se incorporó una nueva modalidad, se trata de la encuesta telefónica, donde una persona entrenada por el área de mercadeo de la Biblioteca se comunica telefónicamente con los usuarios para solicitarles si desean responder la encuesta. De ser así, la contratista asignada les hace una a una de forma verbal las preguntas de la encuesta, y consigna en el formato electrónico las observaciones y comentarios.

El resultado de la actividad fue el siguiente:

Descripción	No.
Número de llamadas realizadas:	98
Número de personas que no contestaron	35
Número de personas que contestaron la encuesta telefónica	63

En esta modalidad se tuvo la oportunidad de resolver preguntas de los usuarios, que presentaron dudas en los siguientes temas relacionados:

- Depósito legal
- Libros disponibles para préstamo
- Horarios de atención del Observatorio

- El ingreso de maletines a las salas de consulta
- Proceso de adquisición de ejemplares
- Renovación de préstamos
- Consulta de catálogo de la Biblioteca
- Funcionamiento de la página web

Mailchimp

Para difundir la encuesta se envió una campaña de mailchimp el 31 de mayo de 2023 a 1519 correos electrónicos, de los cuales el 20.25% leyeron el mensaje y 4 abrieron el link de la encuesta.

Enlace: <https://0nk3u.mjt.lu/nl3/vb5CpW03r10Dsn81fVCGYQ?hl=en>



The image shows a promotional banner for a user satisfaction survey. At the top left is the logo of the Biblioteca Departamental, featuring a red stylized 'B' and the text 'Biblioteca DEPARTAMENTAL'. The main text on the banner reads 'Encuesta de satisfacción del usuario, ayúdanos a mejorar nuestro servicio' in white on a red background. Below this, the website 'www.bibliovalle.gov.co' and 'Atención al Ciudadano' are listed. At the bottom, there are logos for 'Biblioteca', 'Valle Invencible', and 'Gobernación del Valle del Cauca'. Below the banner, the text reads: '¡Tu opinión es muy importante!' followed by a paragraph explaining the importance of user feedback and providing a survey link: 'https://forms.gle/9mzRRx9o9jm2NJfB6'.

¡Tu opinión es muy importante!

Para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero es muy importante conocer la opinión de nuestros usuarios, para quienes trabajamos día a día.

Si eres usuario de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero o has participado en alguna de las actividades, te invitamos a diligenciar la encuesta de satisfacción en este enlace:

<https://forms.gle/9mzRRx9o9jm2NJfB6>

Twitter

<https://twitter.com/Bibliovalle/status/1666523175289606164?s=19>



Biblioteca Departamental Jorge Garcés... :
@Bibliovalle

SIEMPRE CONTAMOS CONTIGO!
En menos de tres minutos nos puedes
ayudar a mejorar nuestro servicio,
diligenciando la encuesta de satisfacción
de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés
Borrero.

Ingrese aquí: forms.gle/9mzRRx9o9jm2NJ...

@GobValle @ClaraLuzRoldan
@MonicaPerlazaO



2:11 p. m. · 07 jun. 23 · 151 Visualizaciones

1 Republicar 6 Me gusta

Facebook

[https://www.facebook.com/bibliovalle/posts/pfbid0qBmqRHkYnCPmtNnKaAQYGPAEgQHfRTXFoJJgWvHdfWD1u9AxLzYuSLoQAMLPWEjRI?_cft__\[0\]=AZV-rHmHaZMOQyXG-b2JGISN0v_izNI-4nZZRfgqdyeT5mcKuXjqZBkbGiTmUNRktJ2RJ5tXY7gSsM-6MI0t5piUVD9hVpfwZiGts1dSoALoQ3TSSVG5hLDnZmLwZrOGaXmmTn6Zn8VW5dVeIkBIJqFPQA5y1C_eDp3noh169eJVhYxvIkOrqwsWZ6eohSs9XY&_tn=%2CO%2CP-R](https://www.facebook.com/bibliovalle/posts/pfbid0qBmqRHkYnCPmtNnKaAQYGPAEgQHfRTXFoJJgWvHdfWD1u9AxLzYuSLoQAMLPWEjRI?_cft__[0]=AZV-rHmHaZMOQyXG-b2JGISN0v_izNI-4nZZRfgqdyeT5mcKuXjqZBkbGiTmUNRktJ2RJ5tXY7gSsM-6MI0t5piUVD9hVpfwZiGts1dSoALoQ3TSSVG5hLDnZmLwZrOGaXmmTn6Zn8VW5dVeIkBIJqFPQA5y1C_eDp3noh169eJVhYxvIkOrqwsWZ6eohSs9XY&_tn=%2CO%2CP-R)



Composición de la encuesta

1. Dirección de correo electrónico
2. Rango de edad
3. Fecha de aplicación
4. ¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental ha accedido?
5. ¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca?
6. ¿Cómo califica el servicio prestado en estas áreas?
(seguridad, información, casilleros, servicios bibliotecarios, salas y auditorios, observatorio astronómico, personal administrativo, caja)
7. ¿Cómo califica los siguientes espacios físicos?:
Observatorio Astronómico, Salas de consulta bibliográfica, Hemeroteca, Salas y auditorios, Áreas comunes (Baños, pasillos, plazoleta, parqueaderos).
8. ¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?
(catálogo público, página web, redes sociales, biblioteca digital, internet)
9. ¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?
10. ¿Cómo califica el trámite de depósito legal? (para escritores y sector editorial).
11. ¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?
12. Aceptación de la política de tratamiento de datos de la entidad.

A continuación se presentan los resultados por pregunta, a partir de la 2, ya que la primera fue la recolección del correo electrónico, de lo cual se conserva el registro.

Resultados generales

El formulario fue contestado 230 veces, de las cuales 59 fueron a través del formulario virtual enviado por correo electrónico a listas de correo y publicado en página web y redes sociales; 63 de forma telefónica y 108 en el formulario físico, que fueron diligenciados por usuarios de manera presencial en la Biblioteca Departamental en espacios como salas de lectura, auditorios y *hall*.

Encuesta	Total de usuarios
Encuestas diligenciadas Primer Semestre 2023 presencial	108
Encuestas diligenciadas Primer Semestre 2023 virtual	59
Encuestas diligenciadas telefónicamente Primer Semestre 2023	63
TOTAL	230

Resultados por pregunta

Rango de edad

El mayor número de participantes se encuentran en dos grupos de edad: 26 a 39 años con un 42.2 % y 40 y 65 años con 26.5 % de respuestas respectivamente.

En tercer lugar se encuentra el grupo etáreo de 19 – 25 años con un 13.9%, registrando un cambio ya que en el semestre anterior el grupo de 56 años o más ocupó el tercer lugar.

El grupo con menor índice de respuestas fue el menor de 13-18 años, con un 1.3%.

Rango de edad

230 respuestas

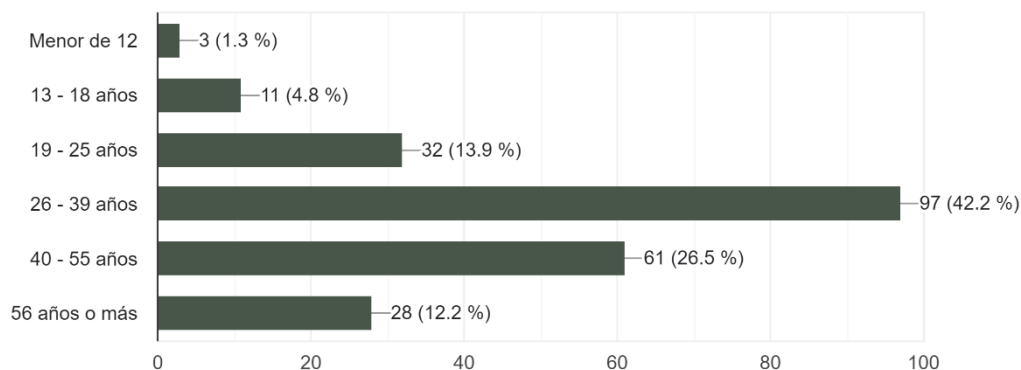


Gráfico No. 1. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Primer semestre de 2023.

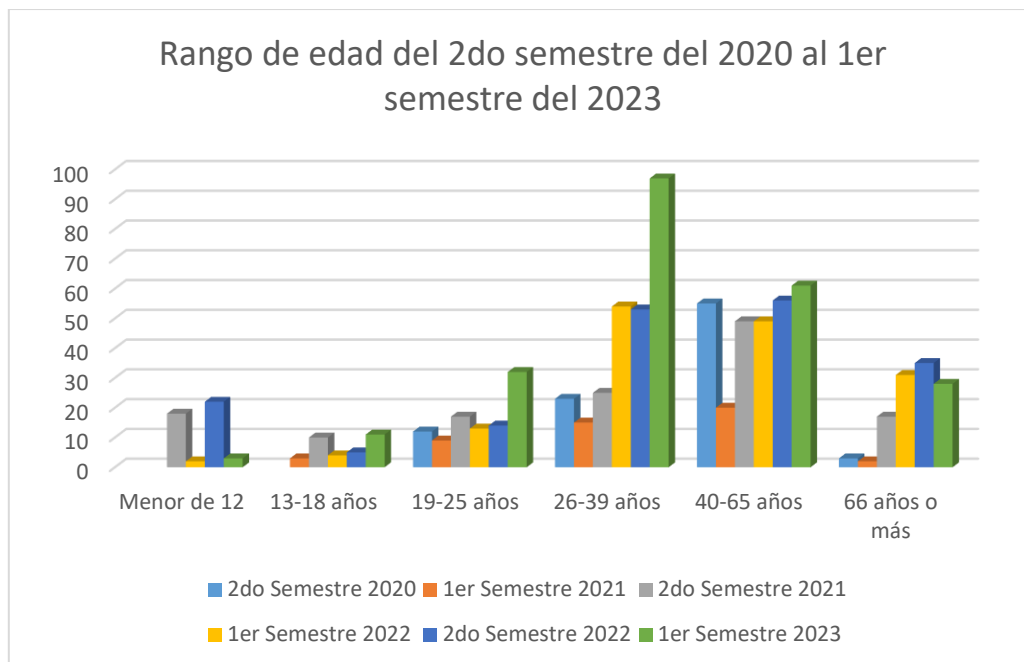


Gráfico No. 2. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Primer entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2023.

¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental ha accedido?

Esta opción permitía respuesta múltiple y las opciones fueron: Consulta bibliográfica e investigación presencial, actividades de promoción de lectura y escritura, actividades de promoción de ciencia y cultura (Observatorio, lanzamiento de libros, actividades culturales, semillero de Astronomía), préstamo externo de libros, biblioteca digital, sala Hellen Keller y actividades para personas con discapacidad.

La actividad con mayor número de respuestas fue Consulta bibliográfica e investigación presencial con un 24%. En segundo lugar actividades de promoción de ciencia y cultura con un 19%, en tercer lugar otros con un 16% y en cuarto lugar préstamo de libros con un 14%.

Los dos ítems con menor número de respuestas fueron y sala Hellen Keller (2%) y Biblioteca Digital (2%).



Gráfico No. 3. Servicio de la Biblioteca Departamental a los cuales han accedido. Primer semestre de 2023.

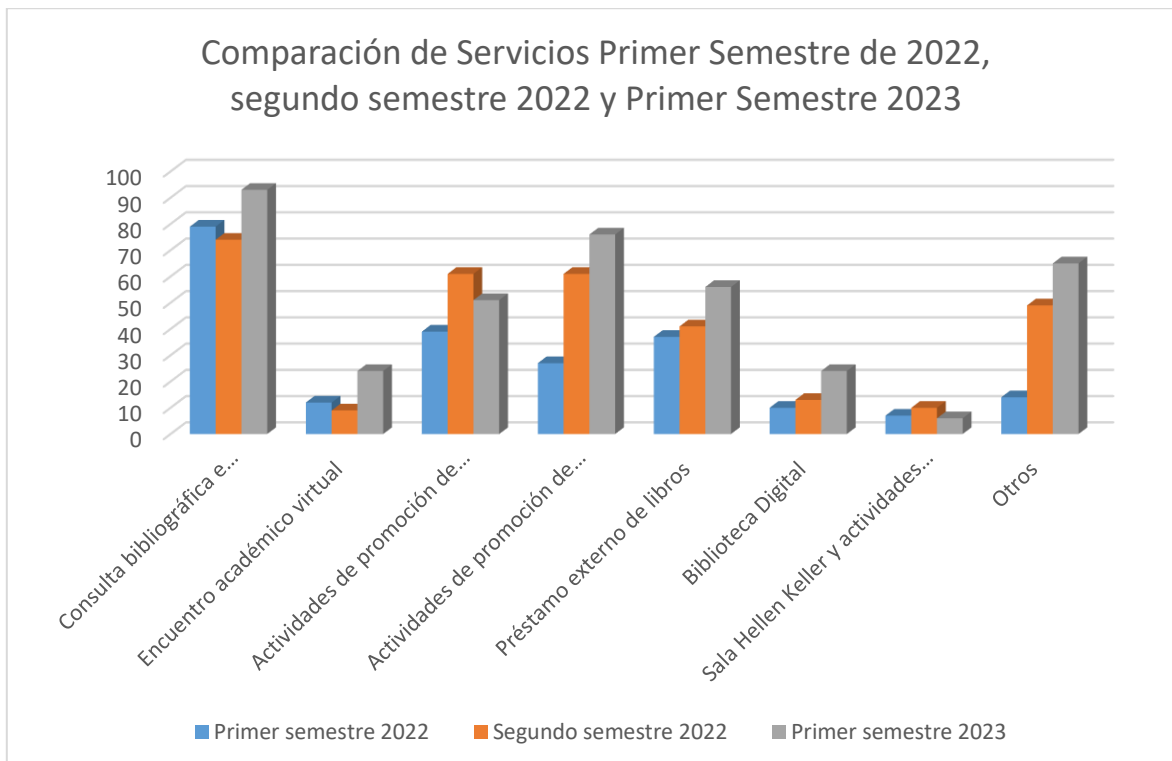


Gráfico No. 4. Comparación de Servicios usados entre el primer semestre de 2022, segundo semestre de 2022 y primer semestre de 2023.

Si señaló otro, indique cuál.

Un total de 65 personas marcaron la opción "otro" servicio, y precisaron que usaron los siguientes:

Sin marcar	29	Auditorios	11
Alquiler	3	Sala de sistemas	1
Capacitaciones, reuniones, talleres, eventos, conferencias	10	Espacios en articulación	1
Préstamo de auditorios	2	Plazoleta ajedrez	1
Eventos secretaría de educación	1	Sala de maestro	1
Coloquio	1	Visitas	1
Salón social	1	Ninguno	2

¿A través de cuál medio recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

Con 230 respuestas, en este ítem se registraron los siguientes resultados:

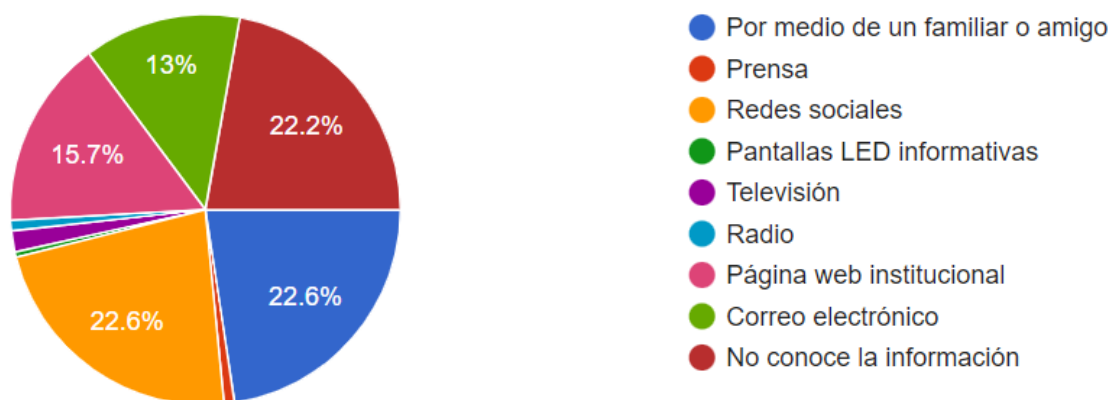


Gráfico No. 5. Canales de información a usuarios. Primer semestre de 2023.

Redes sociales (52)	22.6%	Por medio de un familiar o un amigo (52)	22.6%
No conoce información (51)	22.2%	Televisión (4)	1.7%
Correo electrónico (30)	13%	Página web (36)	15.7%
Prensa (2)	0.9%	Pantallas LED Informativas (1)	0.4%
Radio (2)	0.9%		

Según las respuestas de los usuarios, los medios por los cuales reciben principalmente información de la Biblioteca son las redes sociales con un 22.6% y por medio de un familiar o un amigo también con 22.6.

"No conoce información" está en un primer lugar con un 22.2%, una cifra que si bien es un poco más baja que la del semestre anterior, indica que hay que hacer

un trabajo fuerte en la divulgación.

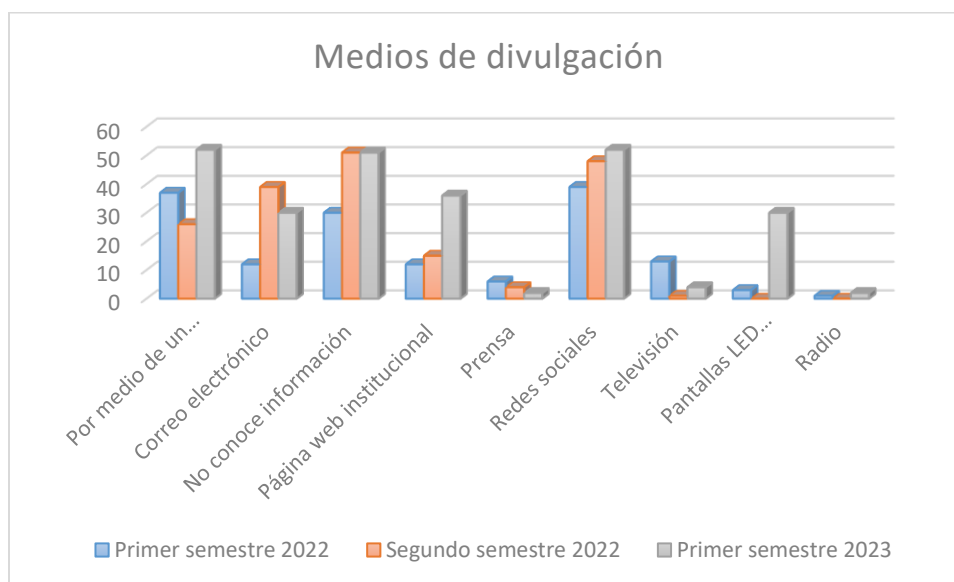
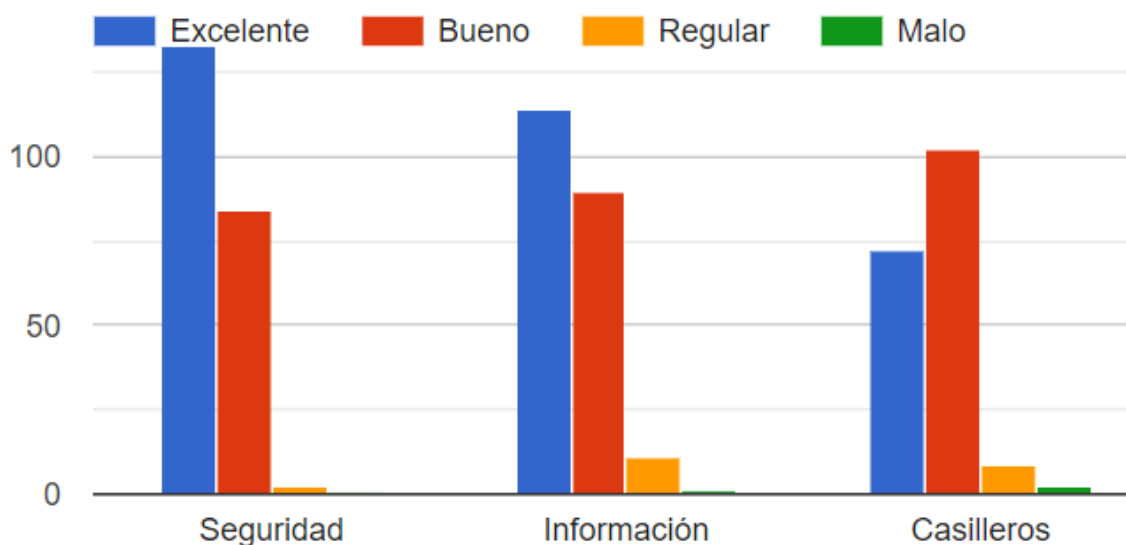


Gráfico No. 6. Comparación entre semestres de Canales de información a usuarios. Primer semestre de 2023.

¿Cómo califica el servicio que recibió de la Biblioteca Departamental?

En esta pregunta fueron calificados los servicios de seguridad, información, casilleros, servicios bibliotecarios, salas y auditorios, observatorio astronómico y caja. A continuación, se listan los resultados:



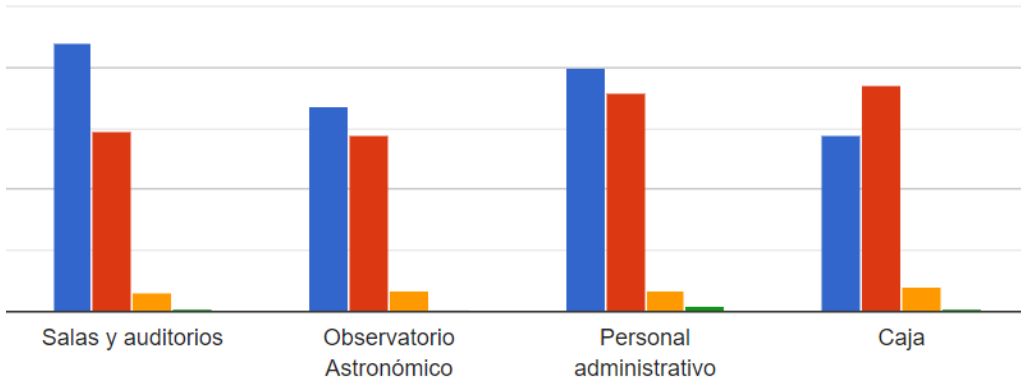


Gráfico No. 7. Calificación de los servicios de la Biblioteca primer semestre de 2023.

A continuación, los datos específicos de cada servicio calificado:

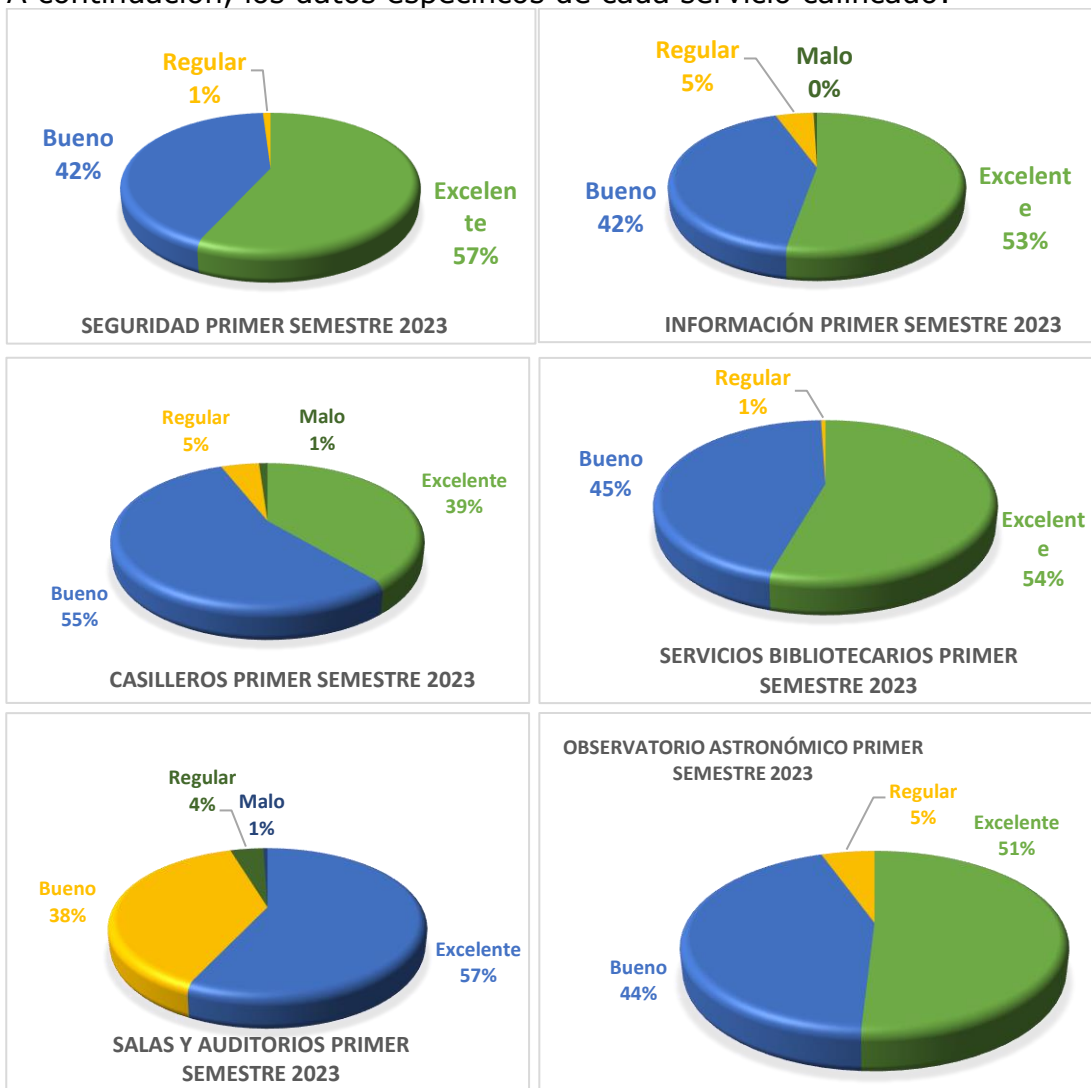


Gráfico No. 8 al 15. Calificación de los servicios de la Biblioteca primer semestre de 2023.

¿Cómo califica los espacios físicos? (Observatorio astronómico, salas de consulta bibliográfica, hemeroteca, salas y auditorios, áreas comunes)?

Los espacios mejor calificados fueron salas y auditorios y salas de consulta bibliográfica con calificaciones de excelente con el 54% y 52% respectivamente.

En contraste, el espacio que obtuvo menor calificación fueron las áreas comunes, con un 7% de respuestas de "regular" y un 1% de respuestas negativas.

Cabe aclarar que en las siguientes gráficas solo se tuvieron en cuenta las respuestas: excelente, bueno, regular y malo, no las vacías.

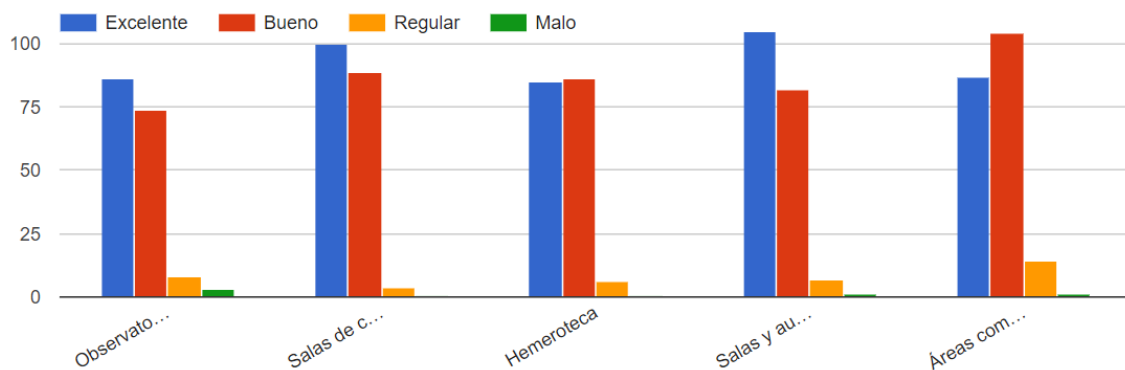
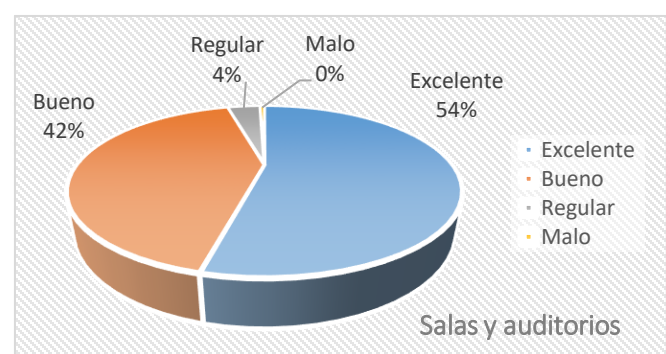
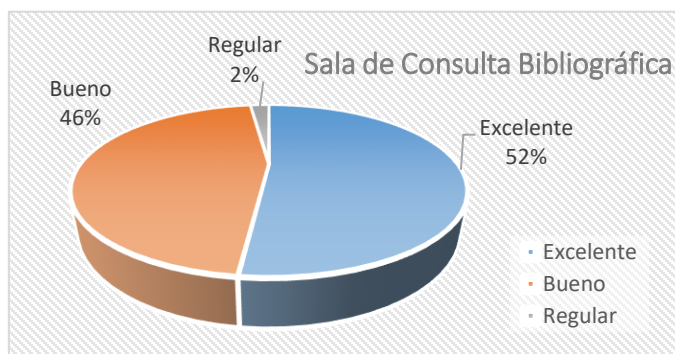
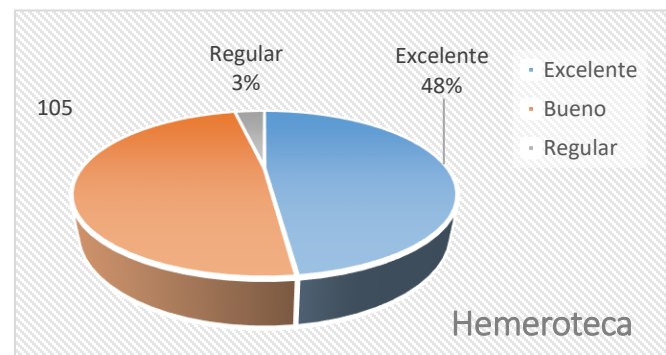
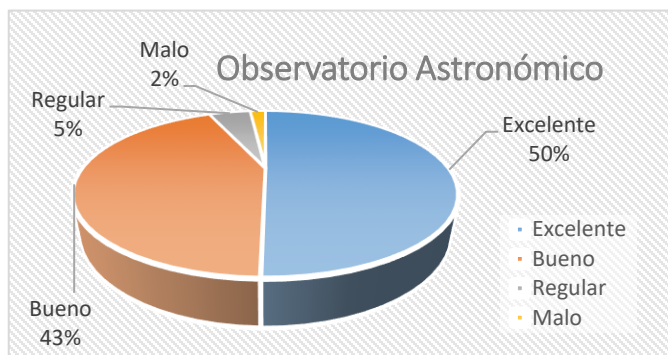


Gráfico No. 16. Calificación de los espacios físicos. Primer semestre de 2023.



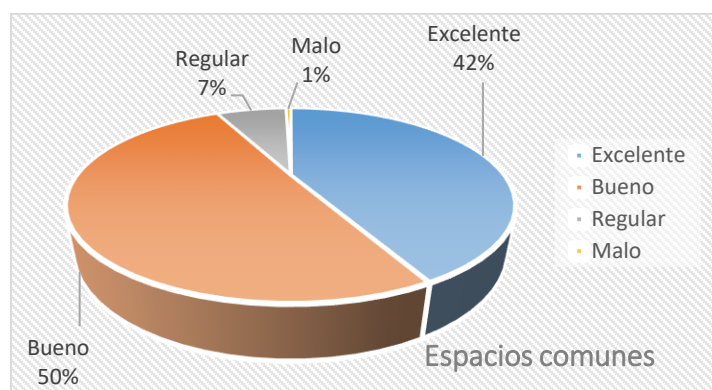


Gráfico No. 17 al 21. Calificación de los espacios de la Biblioteca. Primer semestre de 2023.

¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?: Catálogo público, Página web, Redes sociales, Biblioteca digital, Internet.

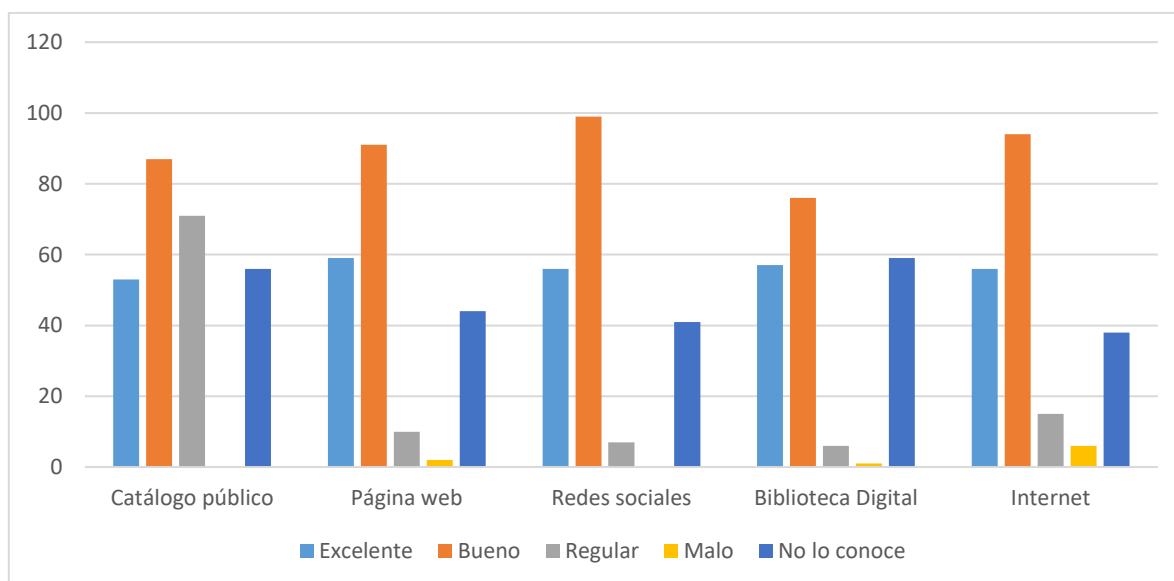


Gráfico No. 22. Calificación de los recursos tecnológicos. Primer semestre de 2023.

Los recursos que más registraron valoraciones de "excelente" fueron las redes sociales con 99 respuestas con 94 respuestas. Sin embargo, internet también registró 15 calificaciones de regular y 6 de malo.

A continuación los registros de cada respuesta por recurso:

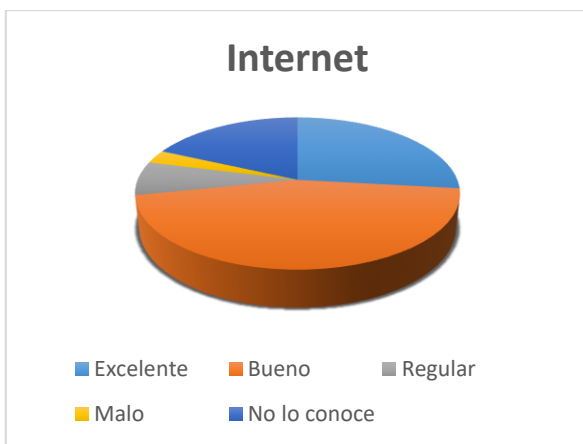


Gráfico No. 23 al 27. Calificación de los recursos tecnológicos de la Biblioteca. Primer semestre de 2023.

¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?

En la pregunta destinada a la calificación del servicio de préstamo externo, la mayoría de respuestas, un 43% apunta que no la usado. Un 23.9% lo califica de excelente y un 30.4% de bueno.

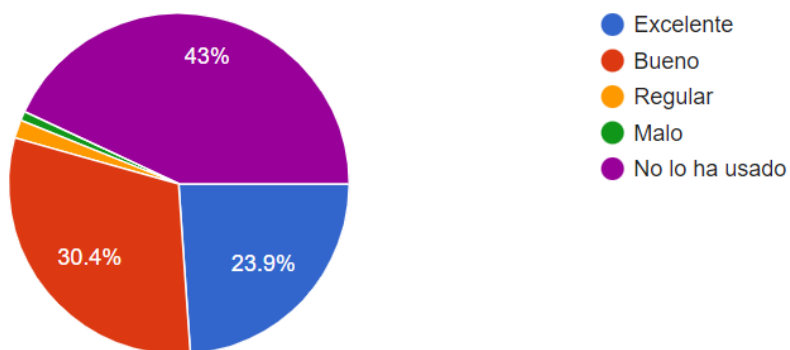


Gráfico No. 28. Calificación del préstamo externo. Primer semestre de 2023.

¿Cómo califica el trámite de depósito legal? (para escritores y sector editorial)

El depósito legal es un trámite que ofrece la Biblioteca Departamental en conjunto con la Biblioteca Nacional dirigido a un público específico: escritores y editoriales.

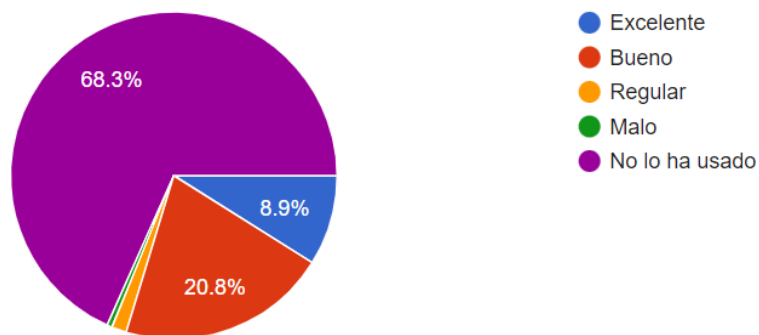


Gráfico No. 29. Calificación del trámite de depósito legal. Primer semestre de 2022.

El mayor porcentaje de calificación fue para la opción "no se ha usado" con un 68.3%, seguido de bueno con un 20.8%. Una persona lo calificó como malo y tres como regular.

¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

Un total de 102 usuarios que participaron en la encuesta presentó una

sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental, las cuales se recopilan a continuación.

Mejorar el servicio de parqueadero.

Que habiliten la sala abrakadabra o el museo de INCIVA

Realizar conversatorios con autores.

Un profundo agradecimiento por su excelente labor.

Ninguna queja, excelente servicio. Gracias.

me gustaria que la biblioteca volviera a abrir los dias domingos. y que se le llamara la atencion a los usuarios que se quitan los zapatos y encaraman los pies en los otros asientos. tambien que no se controla en el tercer piso el silencio, hay personas que van a tertuliar y hablan por celular.

EL PARQUEADERO ES DEMASIADO CARO. Un día llegué a pagar casi \$20.000 eso es ridículo ni en los centros comerciales. Están abusando y aburriendo a los que nos gusta llevar a nuestros hijos a la biblioteca. Deberían dejar una tarifa fija para todo el día. Un día fui a entregar un libro, me demoré 5 minutos y tuve que pagar la hora completa es totalmente exagerado. Los que estamos en clubes de lectura o llevamos a nuestros hijos estamos más de 4 horas.

Un saludo y felicitaciones por este sitio excelentemente mantenido y contar con el excelente wifi gratuito, incluyendo la parte externa con sus bancas y mesas. Solo que el internet o computadores existentes trabajan muy lento, en especial los que están atras pasando la puerta de vidrio.

La biblioteca departamental, sin duda, es una institución que debemos cuidar, proteger, mantener como espacio fundamental para el desarrollo ciudadano, es la joya de la corona y se debe propender por tenerla cada día mejor. Muchas gracias!

le gusta mucho el servicio de prestamo externo

Actividades para niños en la jornada de la mañana entre la semana, pues tengo mi hijo y sobrinos que estudian en la tarde.

crear estregias de atraccion entre usuario de labiblioteca

que vuelvan a mandar informacion por correo

señalizacion en ls parqueaderos

Me gustaría que hicieran más inversión en libros para los niños dado que muchos de ellos están en mal estado y hay poca literatura nueva que incentive a los niños a la lectura. Además de ordenar por temas y edades. La última visita que tuvimos con mi peque fue caótico encontrar libros para el porque todo estaba revuelto. Espero que sirva de algo está sugerencia.

Mejorar el servicio telefónico, ya que al llamar para consultar alguna información, es muy difícil que logren contestar.

El personal de Casilleros, debería ser más amable y empático con los nuevos usuarios. Los funcionarios suelen ser toscos, groseros en su hablar, con tal de irse antes de las 5:00pm .

los chicos de laboor social que presten una mejor atencion

Todo excelente sus espacios son tan valiosos sigan potenciándolos.

que tuvieran mas textos de autores como darian salvuchi, miguel serrano

todo muy bien

ampliar la base de datos

que el internet llegue a todos las salas de la biblioteca

Excelentes instalaciones; auditorio perfectamente dotado.

mejorar los aires acondicionados

Una señora nos atendió una vez con sueño y cansada, tal vez por esto parecía de mal humor. Ya era mayor. Justo en el casillero. Un día sabado. Sin embargo, adentro todas y todos fueron muy amables inclusive otra señora de también mayor. Amo los libros.

Tengo el mismo comentario que nos ocurrió con mi hijo la última vez que estuvimos: Una señora nos atendió con sueño y cansada, tal vez por esto parecía de mal humor o estaba enferma. Ya era mayor. Justo en el casillero. Un día sábado. Sin embargo, adentro todas y todos fueron muy admables inclusive otra señora de también mayor. También amo los libros y se lo he inculcado a mi hijo.

Siempre ser muy incluyentes en sus servicios. Gracias.

Mejorarar acceso a internet en salas comunes y actualizar software de salas, el actual ya está en obsolescencia

Ampliar el espacio del observatorio astronómico

Ampliación de la sala de capacitación del observatorio

Ampliación de los espacios del observatorio astronómico y el parqueadero debería ser gratuito y hacer las encuestas virtuales

El espacio donde se dictan las charlas en el observatorio es demasiado pequeño, eramos mas de 50 personas en un cuarto de 3x5 sentados en el suelo y gente se quedó afuera

Por favor ampliar el espacio de los auditorios y especialmente el observatorio es muy pequeño

La experiencia en el observatorio astronómico es muy buena, pero el espacio es muy pequeño para todos los asistentes
Se debe ampliar los espacios del observatorio son muy pequeños y analizar costos parqueadero muy altos
Aumentar el espacio y hacer eventos mas seguido
Aumentar la calidad y el espacio del observatorio
Aumentar el espacio del observatorio astronómico
El espacio salon de conferencia es muy pequeño
Que se publiciten más los eventos a los colegios Ampliar el salón del observatorio
La actividad exelente pero el espacio del observatorio es pequeño, deberían ampliar el espacio
Espacio muy pequeño, excelente la actividad
Ampliar las instalaciones y con sillas y pasto sintetico para hacer más cómoda la estadía
El salón del observatorio muy reducido
Que le salon del observatorio sea mucho más grande por favor
Quisiera participar más eventos de este tipo de actividad
Deberia de realizar mas eventos exploratorio sobre las galaxias y el universo
Ampliar el salón del observatorio. Gracias por la experiencia
Sugiero acomodación/remodelación de la sala del observatorio, asientos - video, muebles
La atención es excelente, la biblioteca funciona excelente en todos los aspectos
Ampliar el observatorio para mayor aforo y accesibilidad
Sugiero se pueda realizar una ampliación del área astronómica, lo espacios son pequeños para el publico, ademas tener en cuenta tener mas señalizacion para los peligros espacio del lugar
Ampliar el espacio del observatorio para mejorar la gestión
Muy costosos los parqueaderos evita o lo limita para estar uno más tiempo
Continuar prestando el buen servicio que la caracteriza
Ir con sus programas a las instituciones educativas oficiales
Que el parqueadero tenga mayor iluminación y que el valor del parqueadero no sea tan costoso y muy inseguro
Que se organicen mas eventos para IE
Extender fuera de Cali - Florida Valle
Institucion educativa tecnico industrial Pedro Antonio Molina Me gustaría recibir la información para traer los estudiantes
Esta muy demorado la renovación del museo
El aire acondicionado es muy deficiente
Recomendar no generar cobro a quienes vengan a realizar cubrimientos de eventos y guardan el transporte
Sugiero que revisen el aire
Mayor información, e invitación a la biblioteca departamental. Mayor servicio en el aire acondicionado
Más información para portería
Hacer más publicidad de los eventos que realizan
Dar a conocer las actividades que realizar con niños y niñas. Etapa de difusión
Mejorar el sonido de los micrófonos
Baños no se presenta servilletas, solo una vez de las varias veces que he venido, se ha demorado la construcción del museo
Solicitar mayor refuerzo de seguridad a los alrededores de la Biblioteca Dptal
Mayor publicidad
Mejorar en el servicio del parqueadero
No conozco los servicios de la biblioteca, por tanto sugiero mas publicidad
Atención del usuario y a las personas de situación de discapacidad. Ascensores no están disponibles
Implementar mayor publicidad para que más personas sepan de la Biblio
Excelente servicio
Parqueadero es muy caro
no, pero me gustaría que los estudiantes de la universidad de tolima tuvieran algún beneficio al momento del acceso a las instalaciones
Por favor volver a activar lo referente al juego de ajedrez
Primera vez que vine
Habilitar zonas para guardar el medio de transporte (bicicletas)
Quizás, organizar los espacios comunes
En tv e visto que bogotá maneja espacios para adultos y esta gran "manzana" del saber tiene hartas que no a podidos implementar y ahi podrian manejar aeróbicos y yoga, recreación como yincanas, arte como pintar, cantar, bailar en fin y no solo para adultos, sino para niños. Falta imprimir información de actividades mensuales como antes, folleto. Mejorar baño
Todo bien
Mayor divulgación de sus servicios en todos los municipios del departamento, especialmente en la Región

Pacifica

Ninguna solo que la tienen muy bonita

Falta de información para los eventos

Se hace urgente mejorar el servicio del parqueadero

Los felicito por su organización

Aire acondicionado en todos los espacios Parqueadero todo el tiempo

Manteles La pared del fondo del auditorio mejorar su presentación

Nueva administración muy complicado, anteriormente podía ingresar con tiempo para los grados ya no

Las sugerencias se relacionaron con temas como aire acondicionado, parqueaderos, atención a personas con discapacidad, estaciones para bicicletas, mayor seguridad, servicio de fotocopidora, divulgación de la programación, ampliación del horario, mejorar servicios en portería y en punto de información, actualización de títulos y/o colecciones, mejoramiento del servicio de internet.

Conclusiones y recomendaciones

Las conclusiones presentadas a continuación se realizan solamente con base en los usuarios que diligenciaron la encuesta.

- Comparado con el semestre pasado, aumentó el número de encuestados, pasando de 184 a 230. La encuesta se compartió de forma electrónica en redes sociales y correo masivo. Como novedad, se implementó una modalidad de encuesta telefónica, de la cual 98 llamadas la tercera parte ofreció respuestas para la encuesta. Este nuevo procedimiento le abrió un canal de comunicación a los usuarios, que expresaron dudas, sugerencias y quejas. Se les brindó la información solicitada.
- En el apartado de la edad en la encuesta, se registran dos tendencias. En la primera, los principales grupos de edad corresponden a los 26 a 39 años y 40 y 65 años. Y la segunda, que es el tercer periodo consecutivo donde estos grupos de edad son los grupos etáreos que más usan los servicios de la Biblioteca.
- Siguiendo los grupos de edad registrados en la encuesta, se considera de gran importancia ejecutar nuevas estrategias de atracción de nuevos usuarios, en especial los más jóvenes, que presentan bajos números en cuanto al diligenciamiento de la encuesta.
- En cuanto al servicio con mayor uso por parte de los usuarios, los resultados de esta encuesta demuestran que Consulta bibliográfica e investigación presencial conserva la tendencia del semestre anterior al seguir en el primer lugar. Las variaciones se presentan en los lugares siguientes ya que en segundo lugar se encuentran las actividades de promoción de ciencia y cultura, seguido de "otros". Debido al tamaño de la muestra, estas respuestas no permiten generar un análisis en las tendencias de preferencias de los usuarios, solamente un indicador entre los que contestaron el formulario.
- Entre los servicios con menos registros se encuentran las bibliotecas digitales, el cual se puede tener en cuenta para su divulgación.
- Las redes sociales siguen marcando la tendencia en difusión de la información de las actividades de la biblioteca, por lo que están en el primer lugar. Sin embargo, comparten este puesto con el voz a voz, es decir la opción "Por medio de un familiar o amigo". Esto resalta la importancia del contacto directo con los usuarios.
- Se activaron nuevamente las pantallas LED para información del usuario, lo que esto significó que aumentó el uso de este canal. Caen en la encuesta medios como prensa y televisión.
- Las encuestas revelan que el 22,2% equivalente a 51 respuestas de usuarios


que, aunque conocen y asisten a la biblioteca no reciben información de sus actividades o servicios por ningún medio. Es una oportunidad para establecer contacto con estos usuarios.

- En cuanto a los servicios Si bien salas y auditorios está entre los mejores calificados, tiene unos registros de regular y malo. Por ello, es necesario revisar sus aspectos de atención y servicios disponibles en el espacio.
- Los espacios mejor calificados fueron salas de consulta bibliográfica y salas y auditorios. El primero es una novedad ya que en el semestre anterior los mejores resultados fueron para observatorio y auditorios. Los servicios de casilleros, información y caja tuvieron las calificaciones más bajas. Para estos estos servicios se recomienda revisar las fallas y fortalecer la capacitación en atención al usuario.
- Sigue la tendencia de calificaciones menores para áreas comunes, por lo que es necesario un trabajo en el área para su mejoramiento.
- Las redes sociales siguen siendo el recurso tecnológico mejor calificado, seguido del servicio de internet. El mayor registro de "no conoce" fue para Biblioteca digital, con 58 respuestas. Vale la pena hacer una divulgación de este servicio digital.
- De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas el 23,9% de los usuarios califican el préstamo externo como excelente, el 30,4% considera que es bueno, el 1,7% opinan que es regular, un 0,9% considera malo el servicio de préstamo externo, mientras que el 43% de las personas que respondieron la encuesta expresan que no han hecho uso del préstamo externo, por tal motivo es importante incentivar la lectura externa y dar a conocer el servicio que la biblioteca tiene a disposición de los usuarios el cual les permite acceder al préstamo externo de libros autorizado Permanece la recomendación del semestre anterior un trabajo de fortalecimiento y divulgación con nuevos usuarios, ya que el porcentaje más alto respondió que no usa el servicio.
- El servicio de depósito legal fue calificado por el 68.3% como "no lo ha usado". Al ser un servicio solo para autores, se podría revisar la posibilidad que se derive una encuesta independiente para este servicio.
- Un total de 102 personas compartieron sugerencias en la encuesta, y muchos de ellos coinciden en el mejoramiento de servicio de parqueadero, actualizar las colecciones, enriquecer la programación y mejoramiento en la divulgación de las actividades.

FRANCY LORENA CASTAÑO CASTAÑEDA
Profesional especializado
Proceso de Mercadeo

Anexo: Encuesta Virtual

Encuesta de Satisfacción del Usuario



Encuesta de satisfacción del usuario - I Semestre 2023

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

Este formulario recopila correos electrónicos. [Cambiar la configuración](#)

- +
- 📄
- Tt
- 🖨
- ▶
- ☰

¿Desearía recibir información de la Biblioteca en su correo electrónico? *

- Sí
- No

Rango de edad *

- Menor de 12
- 13 - 18 años
- 19 - 25 años
- 26 - 39 años
- 40 - 55 años
- 56 años o más

¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental ha accedido? *

- Consulta bibliográfica e investigación presencial
- Actividades de promoción de lectura y escritura
- Sala Helen Keller y actividades para personas con discapacidad
- Actividades de promoción de Ciencia y Cultura (Observatorio, lanzamiento de libros, activ. culturales, se...
- Encuentros académicos virtuales
- Préstamo externo de libros
- Biblioteca Digital
- Otra
- Otra...

Si señaló otro, indique cuál.

Texto de respuesta breve

¿A través de cuál medio recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero? *

1. Por medio de un familiar o amigo
2. Prensa
3. Redes sociales
4. Pantallas LED informativas
5. Televisión
6. Radio
7. Página web institucional
8. Correo electrónico

¿Cómo califica el servicio prestado en estas áreas?

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Seguridad	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Información	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Casilleros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Servicios bibliotec...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas y auditorios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Observatorio Astro...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Personal administr...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caja	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

...

¿Cómo califica los siguientes espacios físicos?:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo
Observatorio Astro...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas de consulta ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Hemeroteca	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Salas y auditorios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Áreas comunes (B...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

...

¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No lo conoce
Catálogo público	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Página web	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Redes sociales	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Biblioteca Digital	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿Cómo califica el trámite de préstamo externo? *

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. No lo ha usado

¿Cómo califica el trámite de depósito legal? (para escritores y sector editorial)

1. Excelente
2. Bueno
3. Regular
4. Malo
5. No lo ha usado

¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

Texto de respuesta largo



¿Autoriza de manera expresa la Recolección y Tratamiento de Datos Personales y la política y ^{*} tratamiento de protección de datos personales de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

1. Sí
2. No

Gracias por su colaboración

Si desea realizar alguna petición, queja, reclamo y/o felicitación sobre los servicios de la Biblioteca, puede utilizar los BUZONES DE SUGERENCIAS que se encuentran en diferentes puntos de nuestras instalaciones o de forma virtual en nuestra página: www.bibliovalle.gov.co