

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

PRIMER SEMESTRE DE 2025

Presentación

En cumplimiento del interés de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero de conocer la percepción de los usuarios sobre sus servicios, con el fin de 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 2025.

La encuesta se llevó a cabo en dos modalidades: formato electrónico a través de un formulario Google institucional y en formato físico, que fue distribuido en los diferentes espacios de la Biblioteca durante los meses de mayo y junio de 2025. Para ambas modalidades, las respuestas fueron cargadas a la plataforma de Google Forms, tomando como base el formato físico existente con código F01-04-M, versión 1.

Difusión de la encuesta

Para difundir la encuesta se envió una campaña de masivos a 2823 correos electrónicos, de los cuales el 16.7% leyeron el mensaje y el 4.25% abrieron el link de la encuesta.

Stats: ¡BiblioValle se transforma con tu voz, participa y mejora!

Overview Non-delivery Activity Links Email Providers

Sent on: Tuesday, July 8th, 2025 to 2823 contacts

Subject: ¡BiblioValle se transforma con tu voz, participa y mejora! 🗣️ ✨

Contact List: Todos

From: Bibliovalle <flcastano@bibliovalle.gov.co>

Delivery rates

2823 emails total	
74.88% Delivered 2114 emails More details	19.8% Blocked 🚫 5.31% Soft-bounced 📧 0% Hard-bounced 📧 0% Retrying 🔄

Contact engagement

16.7% Opened 📧 353 emails	4.25% Clicked 📧 15 emails	0 Uns
--	--	-----------------



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO



💡 Tu opinión ilumina nuestro camino.

📖 Participa en la encuesta de satisfacción de BiblioValle y ayúdanos a seguir mejorando para ti 🥰

Queremos saber cómo ha sido tu experiencia y qué podemos hacer para ofrecerte un mejor servicio 🙌

Tu voz cuenta, y juntos construimos una Biblioteca cada vez más cercana, inclusiva y transformadora 🏠❤️

¡Contamos contigo! 🙌

Haz clic para responder la encuesta

**Elige cómo participar:
También puedes
escanear este QR para
llenar la encuesta**



Se creó un código QR, que se distribuyó en varios puntos físicos de la Biblioteca,



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

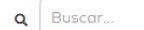
Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



en especial la sala de literatura.



En la sección correspondiente a encuesta de satisfacción de la página oficial de la entidad se publicó el enlace de la encuesta.



[Inicio](#) [Nuestra Entidad](#) [Atención al ciudadano](#) [Transparencia](#) [Participa](#)

CONTROL SOCIAL

Informe Encuesta de Satisfacción al Usuario – II Semestre 2024

Como parte del compromiso de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero con la mejora continua, se llevó a cabo la Encuesta de Satisfacción al Usuario correspondiente al segundo semestre de 2024.

Este ejercicio, enmarcado en el componente de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), nos permitió conocer la percepción de nuestros usuarios y orientar acciones para fortalecer nuestros servicios.

[Consulta el informe aquí](#)

Encuesta de Satisfacción – I Semestre 2025

En la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero trabajamos constantemente para brindar un servicio de calidad.

Por eso, queremos conocer tu opinión. Te invitamos a diligenciar la Encuesta de Satisfacción al Usuario correspondiente al primer semestre de 2025.

Tu participación es fundamental para seguir mejorando.

[Haz clic aquí para responder la encuesta](#)



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación





La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, en su compromiso de ofrecer mejores servicios a toda la comunidad vallecaucana, busca diversos mecanismos para lograrlo, por ello, ofrece un espacio para exponer ideas, sugerencias y expectativas a través de la implementación de la Encuesta de Satisfacción I Semestre 2025, fundamental para construir la biblioteca que realmente se merecen.

Esta herramienta es clave para fortalecer la conexión entre la comunidad y @bibliovalle, es una iniciativa que busca asegurar que, cada servicio, evento y proyecto esté perfectamente alineado a las necesidades y aspiraciones de nuestros visitantes. Saber qué piensas sobre nuestros servicios, actividades y espacios, para asegurar que estamos cumpliendo con nuestras metas y brindando la mejor experiencia posible.

Desde el lunes 16 de junio, estará disponible el formulario físico en nuestras instalaciones, pero si prefieres la comodidad digital, el formulario ya se encuentra habilitado en nuestra página web y estará disponible hasta el 31 de julio. No importa si eres un usuario frecuente o si apenas estás descubriendo nuestros servicios; todos pueden participar y aportar para hacer de @bibliovalle un lugar aún mejor.

Fernando Tamayo Ovalle, Director de la Biblioteca, reitera la invitación: "Para nosotros en la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero es fundamental conocer las opiniones y necesidades de nuestros usuarios. Cada sugerencia, comentario o crítica es una oportunidad para mejorar y seguir siendo un espacio que inspira, educa y conecta a la comunidad vallecaucana. Por eso, los invito a participar activamente y a ser parte de la transformación de @bibliovalle."

¡Participar es muy sencillo y accesible!

Formulario físico: Disponible en nuestras instalaciones a partir del lunes 16 de junio de 2025.

Formulario digital: Ya habilitado desde hoy, 13 de junio de 2025, y disponible hasta el 31 de julio de 2025.

¡No dejes pasar esta oportunidad de influir en nuestro futuro! Participa, comparte tus ideas y sé parte del cambio, porque @bibliovalle te escucha.

[Haz clic aquí para responder la encuesta](#)

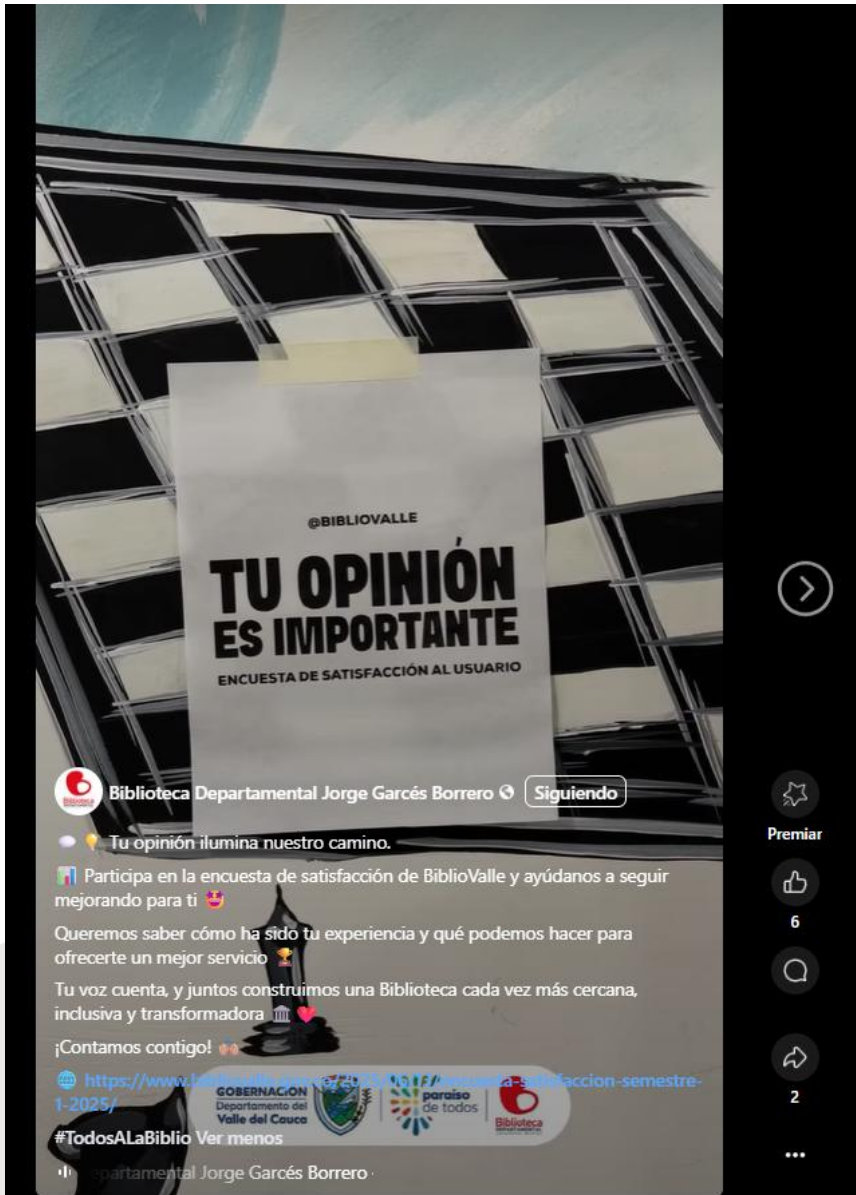
Se creó un código QR, que se distribuyó en varios puntos físicos de la Biblioteca, en especial la sala de literatura.

La invitación a diligenciar la encuesta también fue publicada en redes sociales, con un video y el enlace correspondiente.




bibliovalle.gov.co


Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400




Adicionalmente, se publicó en el grupo de funcionarios de la entidad.



3:04 p.m.


 Tu opinión ilumina nuestro camino.

 Participa en la encuesta de satisfacción de BiblioValle y ayúdanos a seguir mejorando para ti 🤗

Queremos saber cómo ha sido tu experiencia y qué podemos hacer para ofrecerte un mejor servicio 🏆

Tu voz cuenta, y juntos construimos una Biblioteca cada vez más cercana, inclusiva y transformadora 🏛️❤️

¡Contamos contigo! 🙌

 <https://www.bibliovalle.gov.co/2025/06/13/encuesta-satisfaccion>

Composición de la encuesta

1. Correo electrónico
2. Rango de edad
3. ¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental usted accedió?
Si señaló otro, indique cuál.
4. Si una de sus respuestas fue "Consulta bibliográfica e investigación presencial" por favor responder las siguientes preguntas:
 - 2.2.¿Encontró la referencia/libro que buscaba?
 - 2.3.¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?
 2. 5. Si una de sus respuestas fue "Préstamo de computador y/o Acceso a Internet"
5. ¿Cómo se sintió en su visita en relación con los servicios de la Biblioteca?
6. Basado en la respuesta de la pregunta anterior ¿Le gustaría comentar sus razones?
7. ¿Qué le gustaría encontrar la próxima vez que visite la Biblioteca?
8. ¿Cómo califica lo siguiente? [Amabilidad y empatía del personal técnico] [Amabilidad y empatía del personal administrativo] [Amabilidad y empatía del personal de seguridad] [Punto de información] [Casilleros] [Salas y auditorios] [Seguridad en las instalaciones] [Caja (para pagos)] [Áreas comunes (Baños, pasillos, plazoleta)] [Parqueadero]
9. ¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?: [Catálogo en línea] [Biblioteca digital] [Reserva de libros] [Renovación de libros virtual]
- 10.¿Cómo mejoraría la atención recibida?
- 11.¿Tiene alguna sugerencia o comentario para la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?
- 12.¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero? Si señaló otro, indique cuál.
- 13.¿Desearía recibir información de la Biblioteca en su correo electrónico?
- 14.De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario ACEPTA que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web.

En el marco del análisis de la percepción de los usuarios sobre los servicios de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, la Biblioteca realizó ajustes en el contenido de la encuesta, en comparación con la encuesta realizada en el primer semestre del 2025 con el fin de obtener una retroalimentación más

detallada y específica sobre la experiencia de los usuarios. A continuación, se describen los cambios más significativos:

Resultados generales

El formulario fue contestado 102 veces, de las cuales 69 fueron a través del formulario virtual enviado por correo electrónico a listas de correo y publicado en página web; y 33 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 2025 presencial	69
Encuestas diligenciadas Primer Semestre 2025 virtual	33
TOTAL	102

Resultados por pregunta

Rango de Edad (2025)

La mayor parte de los participantes en la encuesta del primer semestre de 2025 se concentró en el grupo de 26 a 39 años, que representó el 38.24% de los encuestados. En segundo lugar, se encuentra el grupo de 40 a 55 años con un 26.47%, seguido por el grupo de 56 años o más con un 14.71%. Posteriormente, se ubican los participantes de 19 a 25 años con un 11.76%, y los jóvenes de 13 a 18 años con un 8.82%. Finalmente, no se registraron encuestados menores de 12 años (0%).

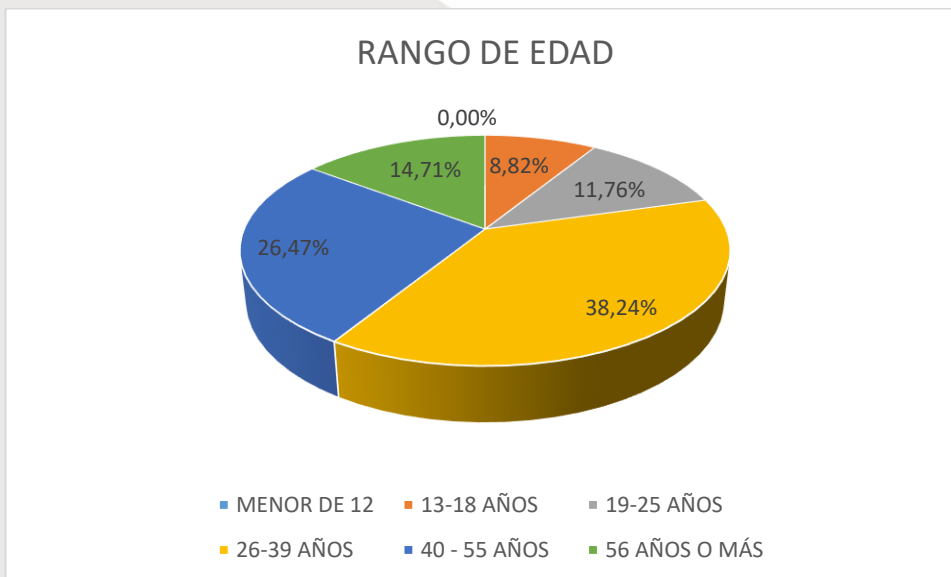


Gráfico No. 1. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Primer semestre del 2025.

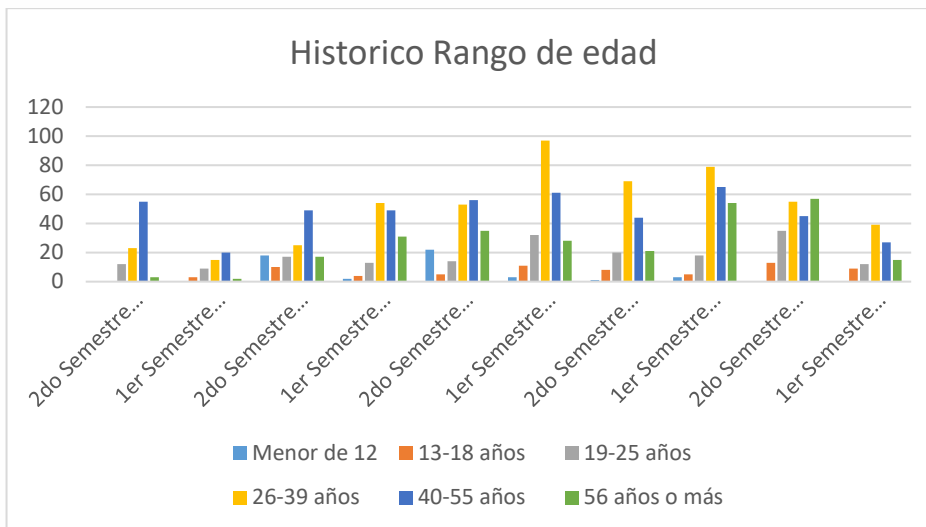


Gráfico No. 2. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Primer entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2025.

¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental ha accedido?

La pregunta permitió respuestas múltiples y mostró que el servicio más utilizado fue la "Consulta bibliográfica e investigación presencial", con un 30.34% de las menciones (54 respuestas).

En segundo lugar, se destacó la categoría "Otro", con un 11.80% (21 respuestas), reflejando actividades no contempladas en las opciones principales. Le siguen el "Acceso a internet por Wifi", con un 10.11% (18 respuestas), y el Museo MIVO, con un 8.43% (15 respuestas).

Las "Actividades de promoción de ciencia y cultura" —observatorio, lanzamientos de libros, semilleros, astronomía, cine y actividades culturales— registraron un 7.87% (14 respuestas). Por su parte, las "Actividades de promoción de lectura y escritura" alcanzaron un 7.30% (13 respuestas).

El uso de la Sala Hellen Keller y actividades para personas con discapacidad representó un 6.74% (12 respuestas), mientras que el "Préstamo externo de libros" obtuvo un 6.18% (11 respuestas). El "Préstamo de computadores y/o acceso a internet" se ubicó en un 5.06% (9 respuestas), y las "Visitas guiadas" en un 3.37% (6 respuestas).

En menor medida, el "Préstamo o alquiler de espacios" alcanzó un 2.81% (5 respuestas), y la Colección de libros antiguos no registró participación en este periodo (0%).

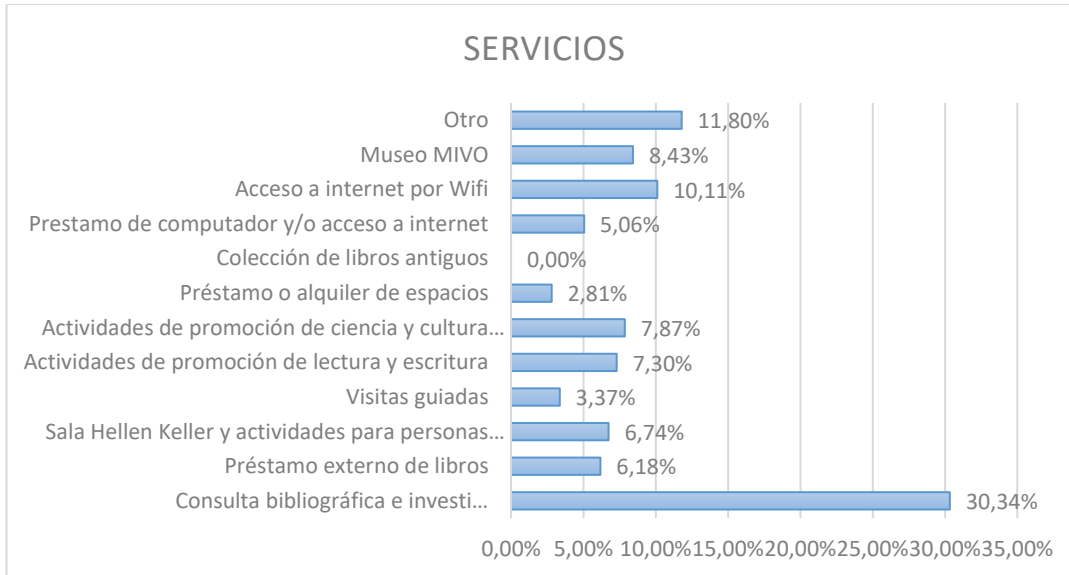


Gráfico No. 3 Servicio de la Biblioteca Departamental a los cuales han accedido. Primer semestre de 2025.

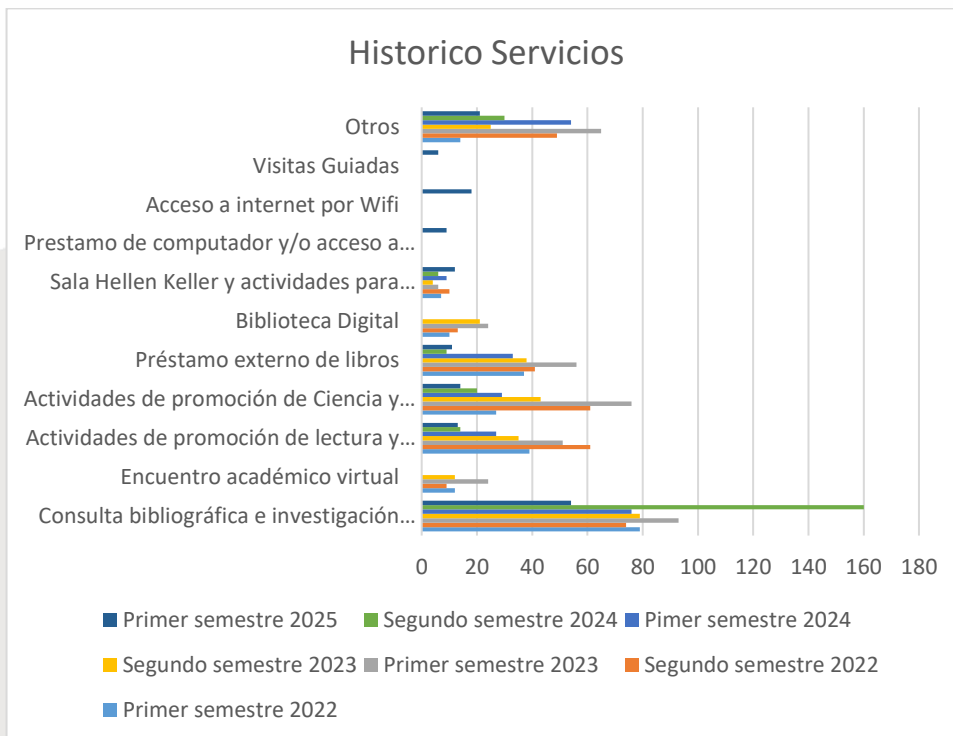


Gráfico No. 4. Comparación de Servicios usados entre el primer semestre de 2022, segundo semestre de 2022, primer semestre de 2023, segundo semestre de 2023 y primer semestre de 2024, segundo semestre del 2024, primero semestre del 2025

Si una de sus respuestas fue "Consulta bibliográfica e investigación presencial" por favor responder las siguientes preguntas:

En este apartado, los encuestados señalaron las categorías de consulta bibliográfica a las que accedieron. La Sala de literatura se posicionó como la más utilizada, con un 27.8% de las respuestas (25 menciones). En segundo lugar, la Colección general obtuvo un 24.4% (22 respuestas).

La Comiteca/Sala juvenil ocupó el tercer lugar con un 13.3% (12 respuestas), seguida por la Sala infantil y la Sala Valle del Cauca, ambas con un 8.9% (8 respuestas cada una). En menor proporción, la Colección de libros antiguos representó un 6.7% (6 respuestas), la Hemeroteca un 5.6% (5 respuestas), y finalmente, la Colección de referencia obtuvo un 4.4% (4 respuestas).

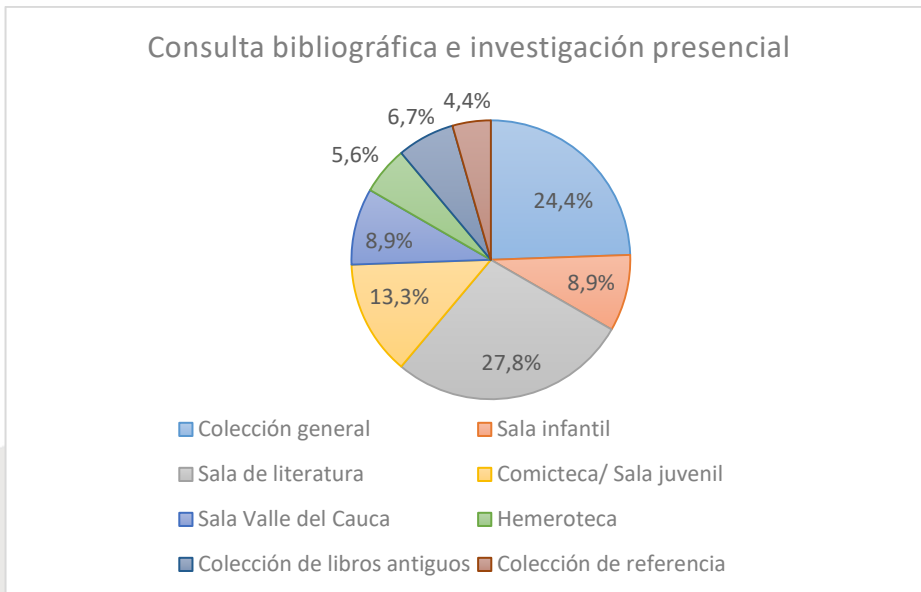


Gráfico No. 5. Consulta bibliográfica e investigación presencial.

¿Encontró la referencia/libro que buscaba?

Entre las 53 personas que realizaron consulta bibliográfica e investigación presencial, el 83% (44 personas) indicó que sí encontraron la referencia o libro que buscaban, mientras que el 17% (9 personas) no lo lograron.

¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?

Entre los usuarios que accedieron al servicio de préstamo externo de libros, la mayoría expresó una valoración positiva. El 50.00% (27 personas) indicó estar

muy satisfecho con el trámite, mientras que un 29.63% (16 personas) se manifestó satisfecho. Un 18.52% (10 personas) adoptó una posición neutral, en tanto que no se registraron respuestas en la categoría de insatisfecho (0%). Por último, un 1.85% (1 persona) manifestó estar muy insatisfecho con el servicio.

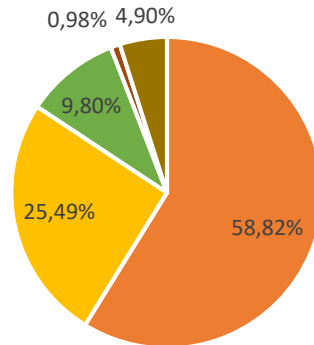


Gráfico No. 7. Calificación del trámite de préstamo externo.

¿Cómo se sintió en su visita en relación con los servicios de la Biblioteca?

De acuerdo con los resultados, la mayoría de los usuarios manifestó una percepción positiva frente a los servicios de la Biblioteca. El **58.82%** (60 personas) indicó estar **muy satisfecho**, mientras que un **25.49%** (26 personas) se declaró **satisfecho**. Un **9.80%** (10 personas) adoptó una posición **neutral**, en tanto que un **0.98%** (1 persona) señaló estar **insatisfecho**. Finalmente, un **4.90%** (5 personas) manifestó estar **muy insatisfecho** con los servicios recibidos.

CÓMO SE SINTIÓ EN SU VISITA EN RELACIÓN CON LOS SERVICIOS DE LA BIBLIOTECA



■ MUY SATISFECHO ■ SATISFECHO ■ NEUTRAL ■ INSATISFECHO ■ MUY INSATISFECHO

Gráfico No. 8. Calificación en relación con los servicios prestados de la Biblioteca.

Basado en la respuesta de la pregunta anterior ¿Le gustaría comentar sus razones?

Las respuestas más recurrentes fueron las siguientes:

- Las personas son muy amables y tienen buenos libros
- Siempre hay quien guíe o responda alguna duda que surja respecto a un libro o servicio de la biblioteca
- No
- No responde
- Los visitantes fueron con personas con discapacidad cognitiva en un rango de 14 años a 59 años. Los chicos se sintieron y vieron muy contentos y atentos a la explicación.
- Me gustó mucho el ambiente y espacio de lectura
- La forma en la que me atendieron fue muy amable

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



- Buen espacio. Aunque suelen cerrar antes sin justificación
- Me parece que en la Biblioteca Departamental se vive un ambiente bastante agradable. Una persona aislada como yo, encuentra en este espacio desarrollo personal. desde lo personal encontré actividades que contribuyeron con mi desarrollo personal. Participé del Taller de escritura Autobiográfica con Ximena
- Es un espacio que brinda oportunidades para artistas, como ningun otro
- Muy atentos, serviciales, están pendientes de solucionar.
- El parqueadero para motos es muy malo. El gato que tienen viviendo en el sótano daña las motos y nadie responde. El valor del parqueadero es bastante costoso como para que no respondan por los daños ocasionados. En ocasiones huele mal por el excremento del gato y nadie hace nada.
- Muy buena atención
- Siempre que he visitado la biblioteca ha sido una experiencia agradable, muy bonita en cualquiera de sus espacios y tiempo, especialmente la Sala Hellen Keller.
- Mi experiencia fue súper.
- Soy usuaria de la sala Helen Keller y la atención es excelente.
- Porque por ejemplo yo que soy usuario de la sala Helen Keller, el instructor siempre está presto ayudarlo en lo que uno requiera, ya que es una persona muy capacitada
- Amo la biblioteca por todos sus servicios al público.
- Todo Super bien
- Lugar agradable
- Gracias, así está bien
- Fue una atención eficaz y rápida al momento de buscar alguna referencia
- Las instalaciones son adecuadas para una buena lectura.
- 2 incidentes en 2025. 1. Vine de lejos y encontré que toda la semana santa la biblioteca estuvo cerrada, terrible para quienes buscamos

opciones culturales son escasas en esta ciudad 2. Hoy por segundo fin de semana, no tienen internet y no pude sacar libros en préstamo ¡MAL!

- Es un espacio ideal para encontrar libros especializados que ningún otro sitio tenga disponible.
- Muy amable el personal.
- El personal que me atendió fue muy amable y pude encontrar mucho material importante para mi.
- Soy visitante de una fundación, el personal muy amable y espacial, la biblioteca muy bien surtida de prensa actual y antiguo
- Espacio limpio, ordenado, tranquilo y sobre todo abierto a la comunidad.
- Instalaciones muy armónicas, limpias, adecuadas, facilidades y organizado.
- Personal muy amable y dispuesto.
- Excelentes instalaciones, muy cómodo y tranquilo los espacios.
- Muy agradable.
- El personal es muy amable, desde la vigilancia y demás encargados. Siempre hay disponibilidad con los computadores y el tiempo que necesito. Puedo ingresar en la mañana o en la tarde, muy buen horario.
- Siento que la biblioteca tiene una muy buena colección bibliográfica.
- Buena atención cuando la necesitaba.
- Me siento muy satisfecha con el servicio ofrecido por la Biblioteca, porque considero que hay gran variedad de material, es fácil de encontrar, hay apoyo si uno lo requiere y el proceso es muy ordenado.
- Espacio amplio, agradable, variedad de textos, amabilidad en la atención.
- Me gustaría leer y tener conocimiento y inteligencia.
- Buena atención.
- Fue fácil de encontrar gracias a los ayudantes.
- Calidad humana, aseo y el aire acondicionado, distribución de las mesas de trabajo.
- Excelente ambiente y atención al usuario.

- Buena atención.
- Muy buena atención, son amables y serviciales.
- Excelente atención y ambiente laboral agradable.
- Pienso que el parqueadero para los y las visitantes debería ser gratis.
- No se presentó una buena asesoría por el personal de la biblioteca con relación a la búsqueda del libro, me direccionó a una pantalla y se alejó.
- Buena atención del personal y buena disposición.
- Todos son muy amables y serviciales.
- Es un ambiente seguro y tranquilo para estudiar.
- No, está muy bien
- Buen servicio.
- Me gusto.
- Son muy amables y brindaron muy buena información.
- Excelente visita.
- Las condiciones físicas, la atención de las personas que trabajan en la biblioteca, el personal de seguridad genial.
- Estudio y la biblioteca me ha parecido muy útil.
- Muy buena atención y la información muy completa.
- Excelente atención y compromiso por parte de los funcionarios, el espacio es espectacular
- Todo está en perfecto orden y es bastante acogedor.
- Muchas actividades buenas.
- Excelente el servicio recibido.
- La variedad de libros fue satisfactoria.

¿Qué le gustaría encontrar la próxima vez que visite la Biblioteca?

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



- Tablets
- Club de lectura juvenil.
- Clases de artes , como una tarde de pintura al óleo en la plazoleta central o en el domo
- No responde
- No responde
- Como docente me encontré con un espacio excelente y agradable, lo mismo que los funcionarios que nos atendieron en una escala
- Todo perfecto
- Cumplimiento del horario de cierre
- Me gustaría que se implementaran talleres de Critica de Arte. Mediación en los espacios expositivos y orientación y acompañamiento para artistas que necesiten exponer su obra.
- Una charla sobre harry potter
- Novedades bibliograficas de actualidad
- Hay libros "perdidos"; ojalá, los pudieran reponer.
- Menos ruido
- Libros de autores del Pacífico
- Estoy satisfecho
- Creo que todo está bien, me gustaría saber qué programan más actividades para niños en cualquier tiempo y especialmente en temporada de vacaciones.
- Conté con un excelente docente profesional muy profesional en su trabajo. Le agradezco a el porque mi hija aprendió mucho durante los días que estuvimos allá con el, ya que somos de una parte muy lejana y nos es imposible poder ir todos los días.
- Biblioteca infantil
- De pronto un espacio más amplio
- He solicitado que publiquen los nombres de las películas que tienen programadas para cada mes, no es difícil.
- Inteligencia artificial

- Zonas de entretenimiento para adultos y adultos jóvenes que no se comparta con niños
- Gracias, así está bien
- Conexión de energía en las mesas de estudio, ya que conectar el computador a energía es difícil.
- Posibilidad de sistema para llevar libros en préstamo
- Por el momento he podido encontrar lo que he estado buscando por mucho tiempo. Gracias
- Para mi está bien.
- Que el servicio de internet y/o la red la actualicen. Hoy sábado no hay servicio y está pasando hace semanas. Bueno es que hay más computadores.
- Todo está perfecto.
- Que sigan con el excelente servicio.
- Acceso a internet porque estaba sin servicio de wifi.
- Personalmente lo único que encuentro un poco molesto es que ponen el aire acondicionado muy fuerte; muchísimas gracias por su atención.
- En la medida de lo posible el servicio no se viera interrumpido por otras actividades, una oferta de servicios variada y permanente.
- Literatura inglesa.
- Me gustaría encontrar una zona más amplia para la lectura en una zona verde y que la terraza esté disponible en un rango horario más amplio.
- Exposiciones ciencia y tecnología.
- Que los computadores fueran más de una hora.
- Todos los libros son importantes y leer más constante.
- Estoy satisfecha con lo que encontré.
- Continuar con el buen servicio.
- La fachada o la parte exterior libre de grafitis.
- Buen espacio para compartir.
- Más libros sobre superación personal.

- Todo está bien.
- Buena instrucción para el manejo de la búsqueda de libros.
- Más referencias en rema de superación personal.
- Todo bien.
- Bebedero de agua o zona de hidratación.
- Libros de poesía.
- Más actividades.
- Nuevas cosas para aprender.
- Todo me pareció excelente.
- Colecciones de arte local.
- Cafetería.
- Libros más actuales
- juegos didacticos
- Espacios diferentes, mas interactivos.
- Aire Acondicionado en el" MUSEO DE CIENCIAS" Durante éste año e ido 2 veces...pues me gusta llevar a mis" Sobrina Nieta de 5 años a estos ambientes de Aprendizaje. El Museo aunque "Pequeño" està muy Bien Organizsdo. 5
- Tal vez implementar más actividades dentro del lugar.
- Más variedad de actividades.
- Más eventos como el de la forja de dragones.
- Más mesas.

¿Cómo califica lo siguiente?

En esta pregunta se buscó detallar la percepción de los usuarios sobre diversos ítems específicos utilizando las categorías: excelente, bueno, regular, malo y no interactuó. Los ítems evaluados fueron:

- Amabilidad y empatía del personal técnico
- Amabilidad y empatía del personal administrativo
- Amabilidad y empatía del personal de seguridad
- Punto de información
- Casilleros



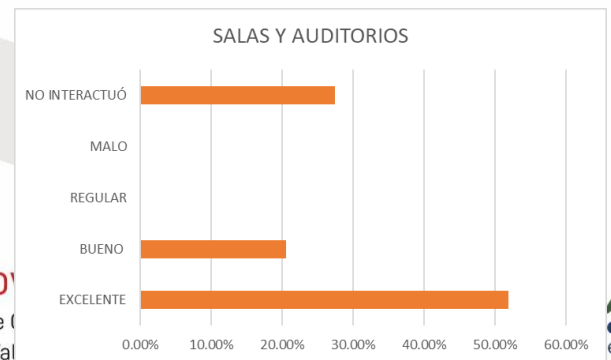
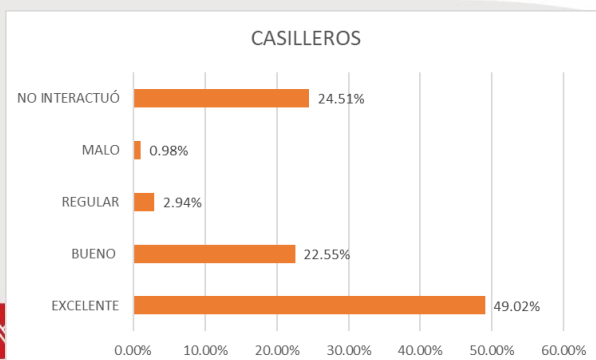
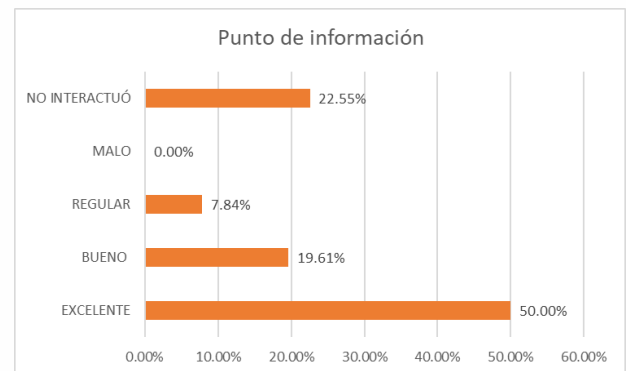
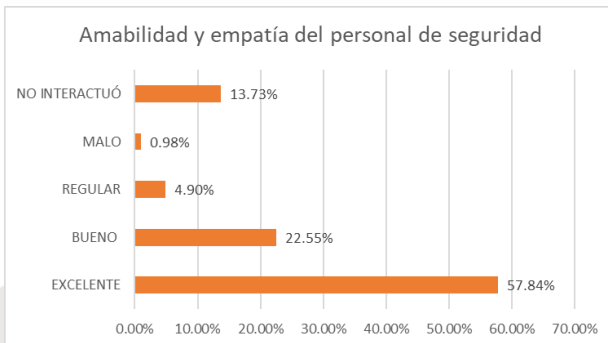
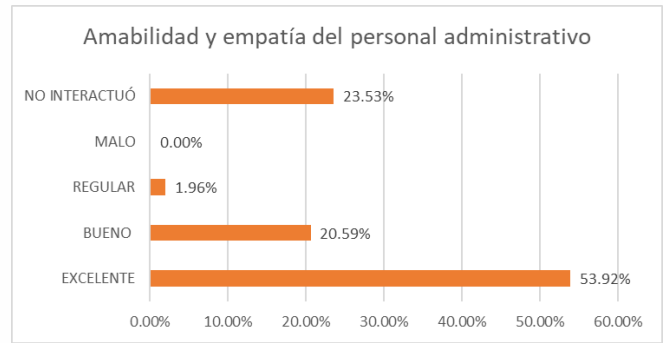
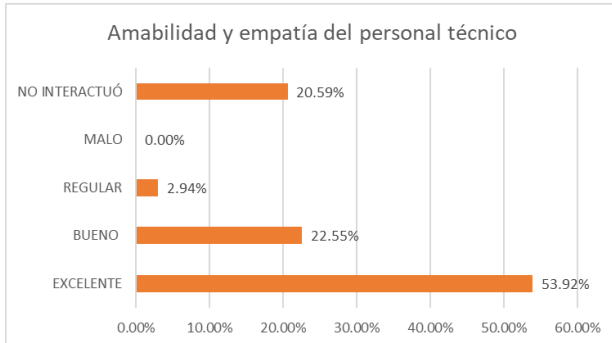
bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



- Salas y auditorios
- Seguridad en las instalaciones
- Caja (para pagos)
- Áreas comunes (baños, pasillos, plazoleta)
- Parquadero



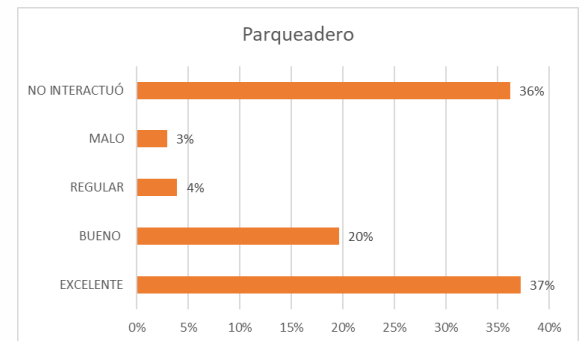
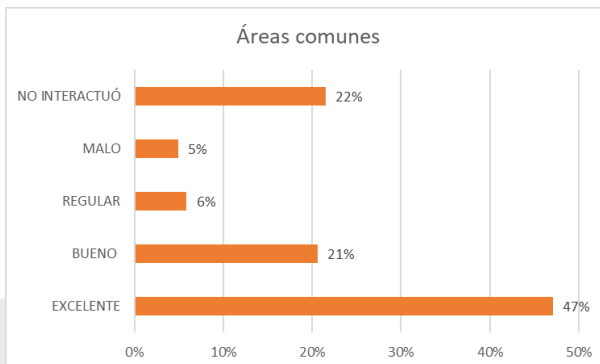
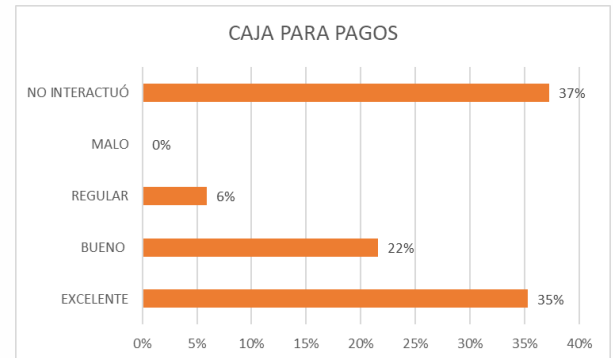
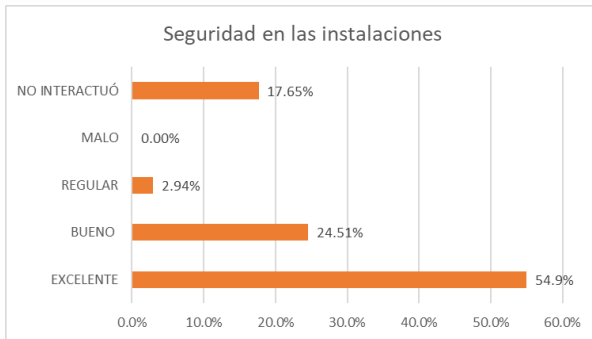


Gráfico No. 9 al 19. Calificación de los servicios de la Biblioteca segundo semestre de 2024.

¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?

Para los servicios y recursos tecnológicos también se quiso saber la percepción que tienen los usuarios y visitantes a la biblioteca sobre estos elementos teniendo unas calificaciones de excelente, bueno, regular, malo y ninteractuó

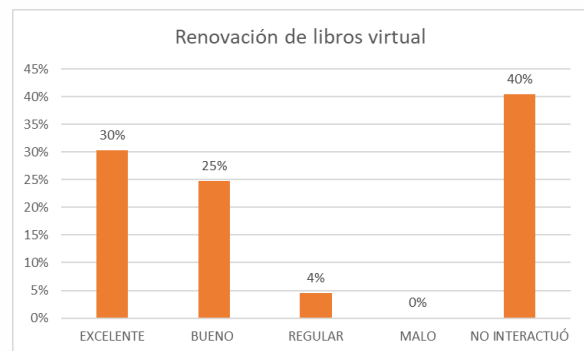
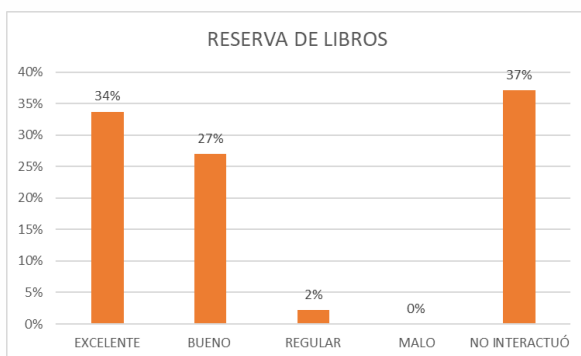
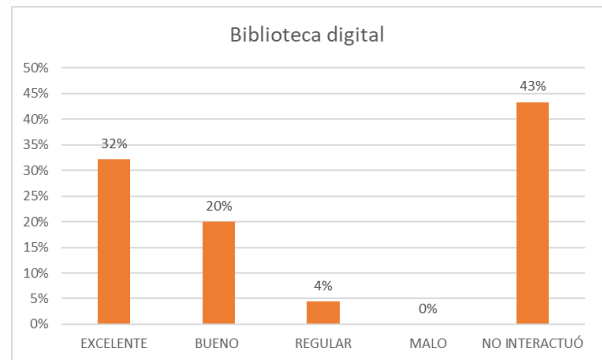
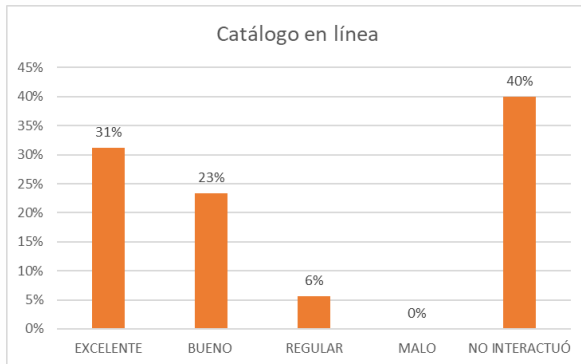


Gráfico No. 20 al 24. Calificación de los servicios tecnológicos de la Biblioteca segundo semestre de 2024.

¿Cómo mejoraría la atención recibida?

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

- Todo esta bien
- Reincorporarse al catálogo over drive
- Considero que la persona de información debe ser un poco más abierta a brindar como bien dice el nombre información, a veces es un poco como seria y entiendo que la atención al público es compleja ,porque yo laboro con público pero las veces que me he acercado a la persona su actitud es un poco osca
- No responde
- NO responde
- no responde
- Cumplimiento del horario de cierre (7:00PM)
- A veces los encargados de dar la información a la entrada de la biblioteca desdonocen las actividades que se están haciendo ese día. En sus documentos, además del titulo y hora de la actividad, deberían tener un breve resumen de la actividad.
- Creo que debería mejorarse la cafetería, extenderse el horario de

atención.

- Perfecto
- Todo está bien. Excelente.
- Que respondan las PQRs, nadie me solucionó lo de la moto. Hice hasta una carta y nadie me respondió, el personal de seguridad solo le importa cobrar el parqueadero que aparte es carísimo.
- Todo es excelente aún cuando siempre se puede mejorar algo.
- Pero muy agradecido con la Biblioteca
- Con más personal en la biblioteca
- Cómo están bien.
- Bueno
- Se puede tecnificar diferentes procesos de la biblioteca. Por ejemplo caja puede modernizarse
- Todo muy bien
- En general fue buena, no tengo recomendaciones
- Dan libertad al lector, está bien
- Todo bien
- Es buena
- Por el momento no tengo puntos en contra o por mejorar.
- Aquí todo es excelente.
- Capacitación de algunos/as personas en la atención al público, más asertivos y respetuosos/as en la instalación.
- Está bien.
- Me gustaría que la solicitud para préstamos de libros se pudiera realizar de manera digital. Pues muchos usuarios vivimos retirado.
- Continuar con la buena atención.
- Está muy bien
- Todo está bien.
- Más funcionarios.
- Más información para las personas.
- La red de wifi no funciona.
- Quizá más personal, pero super bien todo.
- Mayor información sobre actividades.
- No veo mayor cosa para cambiar.
- Que los guías sean más pacientes.
- Facilidad de gestión de visitas.
- Programación de manera visible la biblioteca y todas las actividades y valores de las actividades.
- Que hayan más guías.
- Ofrecer los servicios y horarios de las actividades aunque el visitante solo asista a la biblioteca.
- Con un caracter mas amable y sin altivez
- Los "Guías" del Museo de Ciencias, son Muy Amables y Conocen su Trabajo. Aportan informacion muy Interesante...Y...permiten la " Interaccion" de los Visitantes

bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400



Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



- Ya está super bien.
- Más empleados para información.
- Extienda el horario del parqueadero.

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

En este punto con el objetivo de escuchar la percepción de los usuarios sobre los comentarios y sugerencias generales de la Biblioteca, se encontraron estos comentarios más repetitivos.

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

- **Mejoras en los servicios y horarios:**
Se sugirió ampliar los horarios de atención, incluyendo horarios nocturnos y mayor actividad cultural entre semana. También se mencionó que los funcionarios deben cumplir el horario de cierre y que deberían existir más clubes de lectura y talleres permanentes, no solo en fines de semana.
- **Promoción y difusión:**
Varias personas manifestaron que la programación no es fácil de encontrar y que se requiere mayor publicidad en redes sociales e internet, así como alianzas con instituciones como el SENA. También se solicitó una mejor comunicación de la programación *Saberes*.
- **Actividades y programas:**
Se destacó el interés por más actividades culturales, talleres de escritura y clubes de lectura juveniles. Algunos usuarios pidieron mantener activos espacios como el ajedrez gigante y realizar benchmarking con bibliotecas de otras ciudades para mejorar la oferta.
- **Infraestructura y ambiente:**
Entre los comentarios, se mencionó la necesidad de mejorar la ventilación y ajustar el aire acondicionado (tanto en salas como en el Museo de Ciencias, donde se percibió calor excesivo). También se recomendaron más mesas y sillas, así como mantener los baños en mejores condiciones de limpieza y olor.
- **Parqueadero y accesibilidad:**
Se recibieron varias solicitudes para reducir los costos del parqueadero, permitir pagos digitales y mejorar la zona de motos. Algunos usuarios resaltaron la necesidad de trasladar los gatos debido a los olores en el

área.

- **Tecnología y conectividad:**
Los usuarios solicitaron mejorar la red de internet y el servicio de computadores, que ha presentado fallas recientes. También se sugirió habilitar solicitudes por medios digitales.
- **Colecciones y recursos:**
Se recomendó reponer libros perdidos, mejorar la organización de las colecciones (agrupándolas más por series que por temáticas), y mantener actualizadas las bases de datos.
- **Atención y servicio al usuario:**
Se destacó la importancia de que el personal sea más atento en procesos como el registro de computadores, así como evitar ruidos excesivos durante el aseo.
- **Otros comentarios:**
Hubo agradecimientos por los servicios recibidos, reconocimiento de la Biblioteca como un centro cultural más allá de lo bibliográfico, y propuestas como habilitar un espacio de exposición para artistas locales.

¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero?

De acuerdo con los resultados del segundo semestre de 2025, el 29% de los encuestados indicó que recibe información a través de redes sociales, siendo este el canal más utilizado. Le siguen las opciones "Por medio de un familiar o amigo" y "Otro", ambas con un 19%.

En tercer lugar, se encuentran la página web, el correo electrónico y Whatsapp, cada uno con el 9% de las respuestas. La televisión representa el 3%, mientras que la prensa alcanza un 2%. Finalmente, la pantalla informativa y la radio fueron mencionadas por el 1% de los usuarios respectivamente.



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



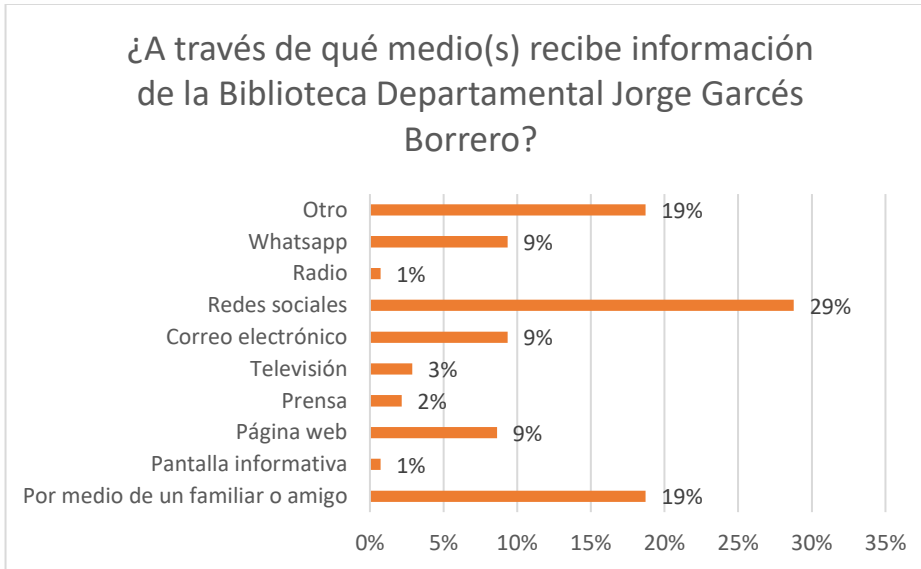


Gráfico No. 25. Medios por los que recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.

Si señaló otro, indique cuál.

Al preguntar por los medios a través de los cuales los usuarios reciben información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero, varios respondieron con alternativas diferentes a las opciones preestablecidas. Entre ellas se identifican:

- **Respuestas sin contenido útil o no aplicables:**
"No", "N/A", "Ninguna", "Ninguno" → 11 menciones.
Esto indica que algunos usuarios no recuerdan un canal específico o no reciben información por ningún medio.
- **Medios de acceso directo a la Biblioteca:**
 - "Directo" (2 menciones).
 - "Por experiencia, venía a hacer tareas".
 - "Transitar por la zona".
- **Otros espacios culturales asociados:**
 - "Museo" (1 mención).
Sugiere que algunos usuarios relacionan la Biblioteca con instituciones cercanas o con actividades culturales conjuntas.

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

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

102 respuestas

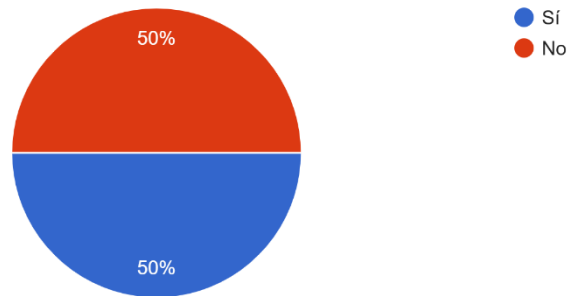


Gráfico No. 26. Deseo por recibir información de la Biblioteca en el correo electrónico

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario ACEPTA que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web.

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al ...tidad, que se puede consultar en la página web.

102 respuestas

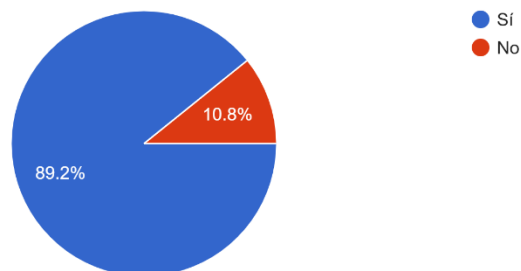


Gráfico No. 27. Autorización de tratamiento de datos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. **Perfil del usuario:** La mayoría de los encuestados se concentra entre los 26 y 39 años (38.24%), seguidos por adultos de 40 a 55 años (26.47%). Esto confirma que el público principal es adulto joven y adulto en etapa productiva, aunque también hay participación importante de personas mayores y jóvenes, lo que refleja diversidad etaria.
2. **Servicios más utilizados:** La consulta bibliográfica e investigación presencial sigue siendo el servicio más demandado (30.34%). Sin embargo, el alto porcentaje de respuestas en la categoría "Otros" (11.8%) sugiere que los usuarios están utilizando espacios y actividades que no están suficientemente visibilizadas en la encuesta ni en la oferta comunicada o no tienen información si es un servicio oficial o actividades no categorizadas.
3. **Satisfacción general:** El 84.3% de los usuarios se declaró entre "muy satisfecho" y "satisfecho" con los servicios recibidos, destacando la amabilidad del personal, el ambiente y la calidad de las colecciones como atributos clave. Aun así, persisten críticas puntuales sobre el cumplimiento de horarios, la conectividad a internet y la atención en algunos procesos.
4. **Experiencia en infraestructura:** Los espacios físicos son percibidos como agradables, amplios y limpios, aunque hay quejas reiteradas sobre parqueadero, baños y climatización. Esto evidencia que la percepción positiva del ambiente puede deteriorarse si no se resuelven estos detalles prácticos.
5. **Tecnología y conectividad:** La red WiFi y el acceso a computadores son áreas críticas, con fallas constantes que afectan la experiencia. Los usuarios demandan mayor integración tecnológica (renovación digital, agenda visible de actividades).
6. **Propuestas de los usuarios:** Existe un interés creciente por actividades culturales y formativas (clubes de lectura, talleres de arte, charlas temáticas, más actividades para niños y jóvenes). También se piden innovaciones como zonas de lectura al aire libre, cafetería y

bebedores de agua, lo que apunta a una visión de la Biblioteca como espacio cultural integral, más allá de lo bibliográfico.

7. **Comunicación y difusión:** El canal más fuerte son las redes sociales (29%), seguido del voz a voz (19%). Sin embargo, un grupo importante no recibe información o no recuerda los canales, lo que significa que la no se logra cobertura total. La programación cultural no siempre es visible y esto genera frustración en algunos visitantes.

Recomendaciones

1. Fortalecer la comunicación externa:

- Fortalecer la comunicación entre el personal información, que puedan comunicar la programación semanal y mensual; ya que es el primer contacto físico entre el usuario y la Biblioteca.
- Potenciar la segmentación en redes sociales, priorizando públicos jóvenes (13 a 25 años) y adultos productivos (26 a 55 años).
- Fortalecer la estrategia de mailing para quienes expresaron interés en recibir información en su correo.
- Además de la pantalla, buscar otras opciones físicas para compartir la programación de las actividades.

2. Optimizar la experiencia digital:

- Mejorar la red WiFi y el acceso a computadores, asegurando continuidad del servicio.
- Fortalecer los trámites de los servicios bibliotecarios.

3. Enriquecer la programación cultural:

- Incrementar la frecuencia de clubes de lectura, talleres juveniles y actividades en vacaciones.
- Diversificar la oferta con charlas temáticas, exposiciones artísticas, eventos de ciencia y tecnología.
- Implementar zonas de lectura en áreas verdes y considerar espacios de coworking para atraer nuevos públicos.

4. Mejorar infraestructura y servicios complementarios:

- Revisar el horario de atención y garantizar su cumplimiento, evitando cierres inesperados.



bibliovalle.gov.co

Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero
Calle 5 24A-91 Santiago de Cali - Valle del Cauca
Teléfono 6200400

Departamento del
Valle del Cauca
Gobernación



- Fortalecer el parqueadero (tarifas diferenciadas, pago digital, control de incidentes).
- Instalar bebederos de agua, cafetería y puntos de energía en salas de estudio.

5. Atención al usuario y formación interna:

- Reforzar la capacitación del personal en trato al público y orientación efectiva, especialmente en el punto de información.
- Estimular la cultura de servicio proactivo, asegurando que todos los colaboradores conozcan la programación diaria.

Elaborado por:

Francy Lorena Castaño

Profesional Especializado – Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero

Jairo Esteban Giraldo

Comunicador Social – Periodista , Especialista en mercadeo

Anexo: Encuesta Virtual

**ENCUESTA DE
SATISFACCIÓN
DEL USUARIO**



Rango de edad *

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

1. ¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental usted accedió? *

- Consulta bibliográfica e investigación presencial
- Préstamo de computador y/o Acceso a Internet
- Acceso a internet por wifi
- Préstamo externo de libros
- Sala Hellen Keller y actividad para personas con discapacidad
- Actividades de promoción de lectura y escritura
- Visitas guiadas
- Actividades de promoción ciencia y cultura (Observatorio, lanzamientos de libros, actividades culturales, ...)
- Préstamo o alquiler de espacios
- Museo
- Otro

Si señaló otro, indique cuál.

Texto de respuesta breve

2. Si una de sus respuestas fue "Consulta bibliográfica e investigación presencial" por favor responder las siguientes preguntas:

2.1. ¿Dónde realizó la consulta?

- Colección general
- Sala infantil



|

2.2. ¿Encontró la referencia/libro que buscaba?

- Sí
- No

2.3. ¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho

2. 5. Si una de sus respuestas fue "Préstamo de computador y/o Acceso a Internet"

¿Dónde realizó la consulta?

- Sala Valle del Cauca
- Sala de literatura
- Hemeroteca

3. ¿Cómo se sintió en su visita en relación con los servicios de la Biblioteca? *

- Muy satisfecho
- Satisfecho
- Neutral
- Insatisfecho
- Muy insatisfecho



Borrero
Cauca



10. ¿A través de qué medio(s) recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero? *

- Por medio de un familiar o amigo
- Pantalla informativa
- Página web
- Prensa
- Televisión
- Correo electrónico
- Redes sociales
- Radio
- Whatsapp
- Otro

Si señaló otro, indique cuál.

Texto de respuesta breve

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

- Sí
- No

De acuerdo con la Ley Estatutaria 1581 de 2.012 de Protección de Datos y normas que la reglamenten, autoriza como Titular de los datos al diligenciar este formulario **ACEPTA** que éstos sean incorporados en una base de datos responsabilidad de la BIBLIOTECA DEPARTAMENTAL JORGE GARCÉS BORRERO, siendo tratados con la política de protección de datos de la entidad, que se puede consultar en la página web. *

- Sí
- No