

RESULTADO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO

SEGUNDO SEMESTRE DE 2025

Presentación

En el marco del compromiso de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero con la mejora continua de sus servicios, y como parte integral del plan de acción y del componente de Servicio al Ciudadano del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), se implementó el proceso de recolección de datos de la Encuesta de Satisfacción del Usuario.

Esta iniciativa responde al interés institucional de evaluar la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios ofertados y utilizar esta información como base para la formulación de acciones correctivas y de mejora.

La recolección de información se llevó a cabo durante el segundo semestre del año 2025, específicamente entre los meses de julio y diciembre, mediante una metodología que combinó dos modalidades:

Formato Electrónico: Utilizando un formulario institucional en la plataforma Google Forms.

Formato Físico: Mediante la distribución de impresos en los distintos espacios de la Biblioteca.

Para garantizar la unificación de los datos y el análisis centralizado, las respuestas obtenidas en ambas modalidades fueron consolidadas en la plataforma Google Forms, tomando como referencia el formato físico existente con el código F01-04-M, versión 3.

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?

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 estas áreas?
[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.

RESULTADOS

El formulario fue contestado 158 veces, de las cuales 38 fueron a través del formulario virtual enviado por correo electrónico a listas de correo y publicado en página web; y 120 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*.

Resultados por pregunta

Rango de Edad (2025)

Para el segundo semestre de 2025, la participación ciudadana en la encuesta de satisfacción muestra una distribución demográfica diversa, con una marcada concentración en la población adulta joven y adulta madura.

El segmento comprendido entre los **26 y 39 años** continúa siendo el principal motor de interacción con la Biblioteca, representando el **38.2%** de los

encuestados. Es importante destacar que este porcentaje se mantiene casi idéntico al del primer semestre (38.24%), lo que consolida a este grupo como nuestro "público núcleo".

Sin embargo, desde la perspectiva de crecimiento, observamos variaciones interesantes:

- **Aumento en jóvenes adultos:** El segmento de 19 a 25 años creció del 11.76% al 15.7%, lo que sugiere que las estrategias de comunicación digital o los nuevos espacios para los más jóvenes están surtiendo efecto.
- **Población Infantil:** Aunque mínima (1.1%), se registra participación de menores de 12 años, rango que estuvo en 0% el semestre anterior. También hay que tener en cuenta que esta población usualmente no diligencia la encuesta.
- **Lealtad del adulto maduro:** Los mayores de 40 años siguen representando una porción robusta de la muestra (75% combinados), validando la importancia de mantener servicios tradicionales y de extensión cultural presencial.

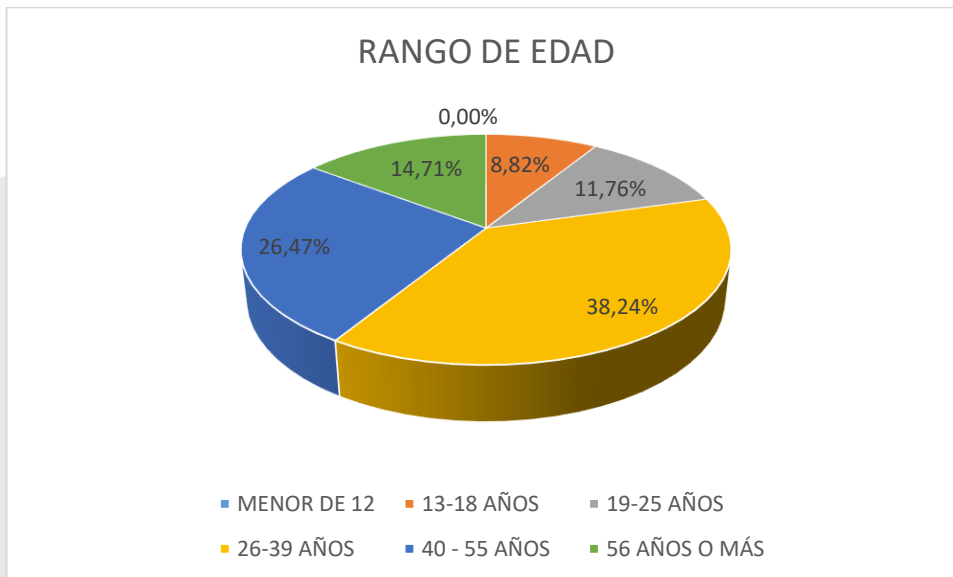


Gráfico No. 1. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Segundo semestre del 2025.

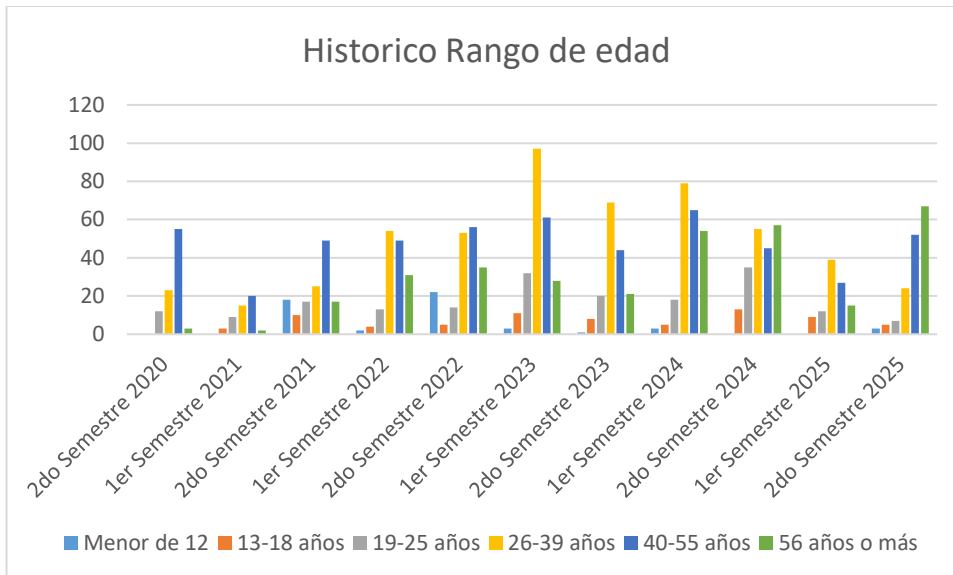


Gráfico No. 2. Rango de edad de usuarios que respondieron la encuesta. Primer entre el segundo semestre de 2020 y el primer semestre de 2025.

3.2. ¿A cuál servicio de la Biblioteca Departamental ha accedido?

La pregunta permitió respuestas múltiples y mostró que el servicio más utilizado continuó siendo la “Consulta bibliográfica e investigación presencial”, con un 31.5% de las menciones (representando un ligero incremento frente al 30.34% del semestre anterior).

En segundo lugar, se destacó el “Préstamo de computador y/o Acceso a Internet (Wifi)”, con un 27.0%, desplazando significativamente a la categoría “Otro” que lideraba esa posición en el periodo pasado. Esto refleja una mayor demanda de conectividad y herramientas tecnológicas por parte de los usuarios en la segunda mitad del año.

Le sigue el Museo MIVO, con un 14.6% el cual es un nuevo servicio, mostrando un crecimiento positivo en comparación con el 8.43% registrado en el primer semestre, lo que posiciona al museo como un eje de atracción fundamental para los visitantes.

Las “Actividades Culturales y de Ciencia” —que incluyen el observatorio, lanzamientos de libros, semilleros y astronomía— registraron un 12.4%, manteniendo una dinámica constante en la agenda de la Biblioteca. Por su parte, el “Préstamo externo de libros” obtuvo un 11.2%, logrando un repunte importante frente al 6.18% del semestre anterior, lo que sugiere una mayor circulación de la colección hacia los hogares.

Finalmente, la categoría “Otros” alcanzó un 3.3%, reflejando una mayor

precisión de los usuarios al identificar los servicios principales ofrecidos en el formulario en comparación con el 11.80% reportado anteriormente.

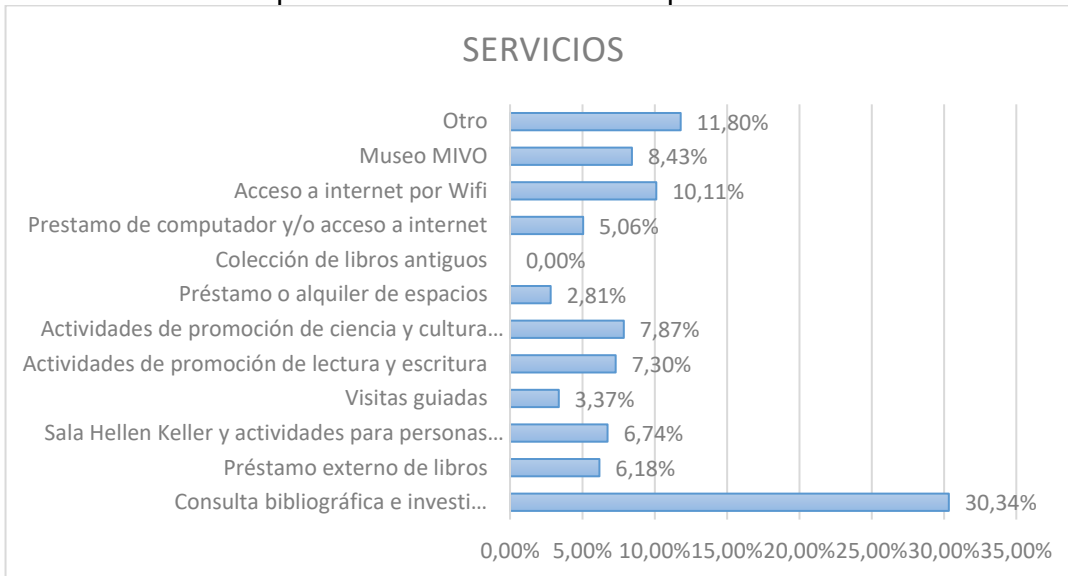


Gráfico No. 3 Servicio de la Biblioteca Departamental a los cuales han accedido. Primer semestre de 2025.

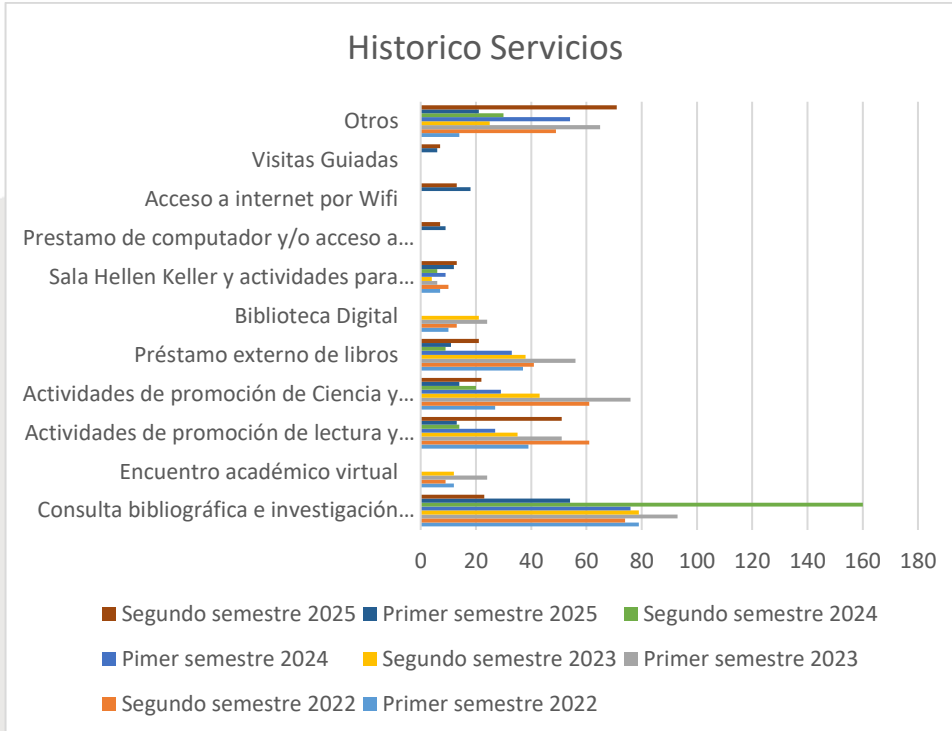


Gráfico No. 4. Comparación de Servicios usados entre el primer semestre de 2022, segundo semestre de 2022, primer semestre de 2023, segundo semestre de 2023 y primero semestre del 2024, segundo semestre del 2024, primero semestre del 2025,

segundo 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 durante el segundo semestre de 2025. La Colección General se posicionó como la más utilizada, con un 22.1% de las respuestas (15 menciones). En segundo lugar, la Sala de Literatura obtuvo un 20.6% (14 respuestas).

La Sala Valle del Cauca ocupó el tercer lugar con un 17.6% (12 respuestas), seguida por la Sala Infantil y la Comicteca/Sala Juvenil, ambas con un 13.2% (9 respuestas cada una). En menor proporción, la Hemeroteca y la Colección de Libros Antiguos representaron cada una un 5.9% (4 respuestas cada una), y finalmente, la Colección de Referencia obtuvo un 1.5% (1 respuesta).

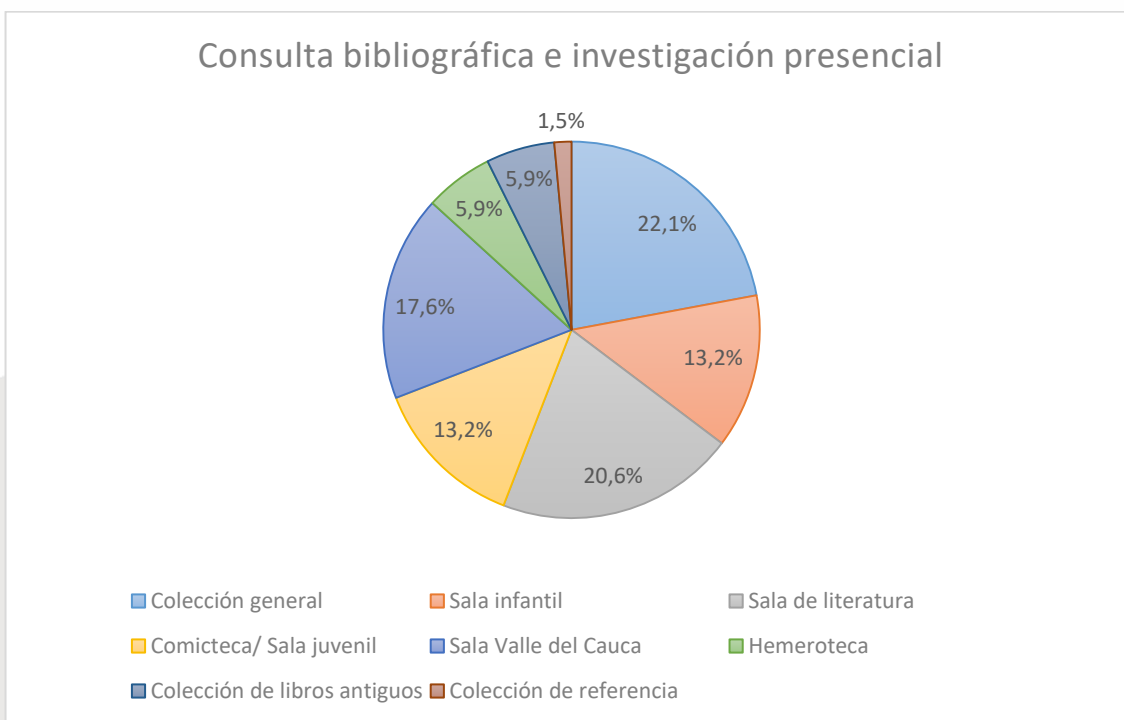


Gráfico No. 5. Consulta bibliográfica e investigación presencial.

¿Encontró la referencia/libro que buscaba?

Entre las 37 personas que realizaron consulta bibliográfica e investigación presencial durante este periodo, el 78.4% (29 personas) indicó que sí encontraron la referencia o libro que buscaban, mientras que el 21.6% (8 personas) no lo lograron.

¿Cómo califica el trámite de préstamo externo?

Entre los usuarios que accedieron al servicio de préstamo externo de libros durante este periodo, la mayoría expresó una valoración positiva. El 56.45% (35 personas) indicó estar muy satisfecho con el trámite, mientras que un 16.13% (10 personas) se manifestó satisfecho. Un 17.74% (11 personas) adoptó una posición neutral, en tanto que un 4.84% (3 personas) se registró en la categoría de insatisfecho. Por último, un 4.84% (3 personas) manifestó estar muy insatisfecho con el servicio.

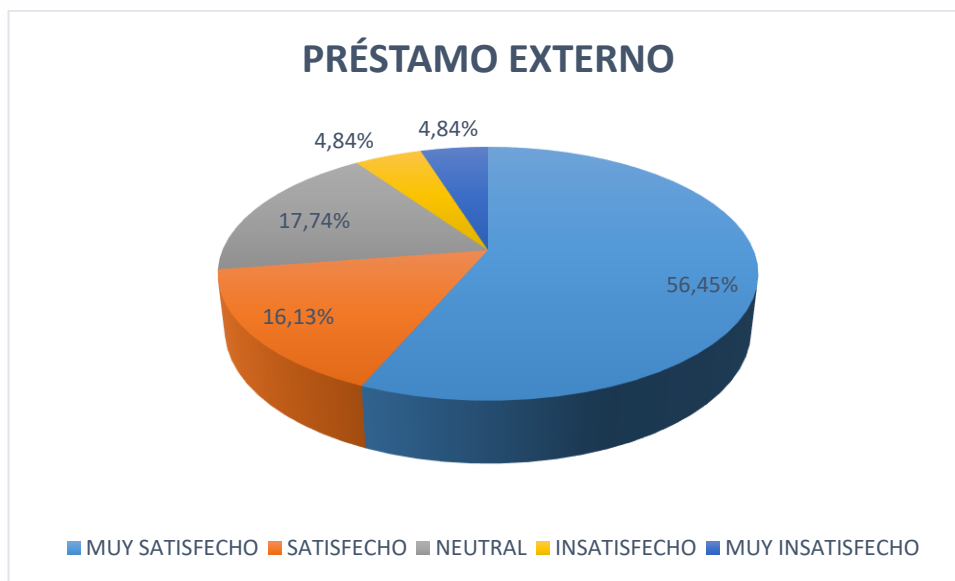


Gráfico No. 7. Calificación del trámite de préstamo externo.

¿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 durante el segundo semestre de 2025. El 55.06% (87 personas) indicó estar muy satisfecho, mientras que un 18.99% (30 personas) se declaró satisfecho. Un 19.62% (31 personas) adoptó una posición neutral, en tanto que un 3.16% (5 personas) señaló estar insatisfecho. Finalmente, un 3.16% (5 personas) manifestó estar muy insatisfecho con los servicios recibidos.

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

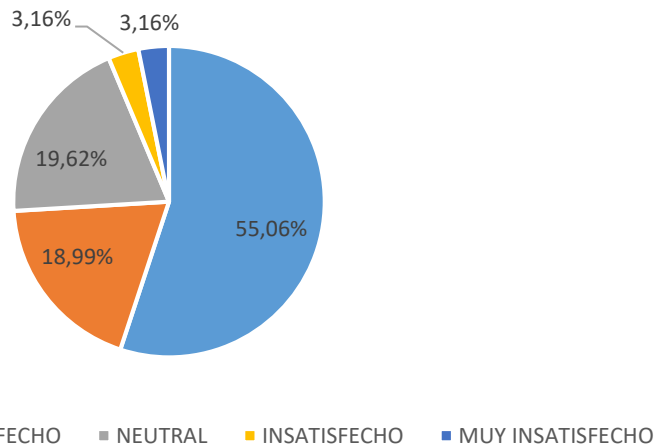


Gráfico No. 8. Calificación en relación con los servicios prestados de la Biblioteca.

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

Las respuestas más recurrentes fueron las siguientes:

- El servicio es ágil y oportuno; los funcionarios son amables y están capacitados. Excelente servicio.
- Me parece muy buena la actitud de los funcionarios, sobre todo en la Sala Hellen Keller; soy una persona con baja visión y es allí donde me colaboran con el aprendizaje de nuevos sistemas que no conocía.
- Realizan un excelente acompañamiento para despejar dudas.
- Muy buena atención. Me parece muy inclusiva la fomentación de estos espacios.
- El proceso de préstamo de libros es solo presencial y, como usuario, tuve que adquirir una "Llave del Saber" que no me es útil como identificación para el préstamo; parece estar de adorno. Debo llenar un formulario que se aprueba en 24 horas y, hasta entonces, no puedo llevarme un libro. ¡Terrible! Si a duras penas hay usuarios que van, poner estas trabas es para no volver más. Se desperdicia la asistencia presencial. Las educadoras que promovemos la biblioteca perdemos la invitación porque el usuario no sabe cuándo volverá.

- Excelente atención. Todo está muy bien organizado, lo que hace que buscar los libros sea mucho más fácil.
- No encontré lo que buscaba referente a obras literarias para préstamo externo.
- Es muy complicado sacar fotocopias.
- Servicio eficiente y amable. Personal atento y cordial.
- Es muy gratificante entrar a la biblioteca y encontrarla siempre en actividad.
- Por favor, mejoren los parqueaderos de las motos; los gatos que viven allí las dañan.
- Es un lugar con muchísima programación educativa que incide en los menores de edad para una exploración a través de las artes y la lectura.
- No había una persona encargada de la vinoteca; era un sábado.
- Fui con mi novio al Museo MIVO; el recorrido fue guiado pero muy corto. No dejan espacio libre para las actividades de interacción porque indican que otros grupos deben ingresar. Recomendaría que los horarios para cada grupo sean de una hora y media o dos horas para poder disfrutarlo bien.
- Me gusta la amabilidad y todas las actividades que realizan.
- La atención de los funcionarios es muy amable y oportuna.
- Los equipos están en mal estado y el internet es lento.
- Las personas siempre están dispuestas a guiar y ayudar de manera eficaz; los espacios están perfectamente bien pensados. Gracias a todos los trabajadores.
- En la Comicteca hay unas practicantes de colegio. El día que fui, una estudiante estaba durmiendo en un área común; debido a su falda corta, era incómodo pasar por allí y verle todo. Me tocó decirle a los encargados de la entrada que le avisaran a su compañera para que se cubriera.
- Buena atención de parte de los funcionarios. Excelente personal y planta física.
- Las salas están bien dispuestas con sus asistentes técnicos. Buena atención y conocimiento del personal.

- Cada quince días cambio los libros que me presta la biblioteca para leer. Todo muy organizado.
- Buena atención, objetivo logrado. En dos ocasiones no encontré lo que buscaba.
- Muy buena programación, muchas alternativas. Los servicios me gustaron mucho.
- El servicio es muy bueno referente a la atención; sin embargo, se deben mejorar los accesos para el adulto mayor o con discapacidad.
- Excelente contenido. Todos los servidores brindan una excelente atención.
- Me sentí muy querida y valorada; todo súper organizado e instalaciones acogedoras.
- Los expositores del evento fueron sobresalientes y la charla excelente.
- Me gustó mucho aprender a tejer y coser; tenemos una visión clara con cada proyecto en el costurero.
- Instalaciones adecuadas y organizadas. Es un espacio para aprender, intercambiar ideas y despejar la mente. La profesora enseña muy bien y el espacio es cómodo.
- Es un excelente sitio. Sin embargo, deben confirmar las tarjetas familiares.
- Cuando le hablé a una persona encargada para pedirle ayuda, no soltó el celular para prestarme atención.
- El Congreso de Lectura Cura estuvo muy bien conducido.
- Algunos libros que sugiere la tabla de estatura no se encuentran.
- Espacios adecuados, ambientes muy agradables y variedad de temas. Satisfacción absoluta.
- Considero que los espacios son asequibles y están dotados. Nos gustó la actividad de títeres.
- El sitio es muy adecuado y la actividad fue increíble; la dinámica estuvo muy satisfactoria y divertida.
- El programa "Lectura Cura" es muy bueno. Estoy satisfecho con los congresos, aunque la búsqueda de libros es regular.
- Excelente vocación de servicio en un ambiente que brinda bienestar.

- Calidad de contenido, organización logística, atención a los detalles y recordatorios.
- Es un ambiente muy agradable en general y las instalaciones son muy cómodas.
- El ambiente es acogedor; me sentí muy bien aprendiendo varios proyectos.
- Un gran espacio con aire acondicionado y buen mobiliario.
- Excelente la certificación de "Lectura Cura" y estoy muy satisfecha en el club de lectura Utopía.
- Ambiente adecuado, personal amable y calificado.
- Asistí como ponente al Congreso de Biblioterapia y la atención ha sido excelente.
- Encuentro material relacionado con mis temas de interés. Todos los servicios funcionan excelente; el talento humano combina perfecto con la atmósfera de la biblioteca.
- Desde hace un tiempo, la biblioteca parece interesada en bloquear el contacto con los libros. El ingreso es engorroso: piden llenar formatos en la entrada y otros diferentes en los casilleros. El trámite es dispendioso.
- Sistema retrógrado para el préstamo de libros por primera vez, ya que se debe esperar demasiado en vez de ser inmediato.
- No encontré biografía de los compositores del Himno al Valle del Cauca; no hay información al respecto.

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

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

- Libros que actualmente no se encuentran en el catálogo y novedades bibliográficas recientes.
- Mayor facilidad en el trámite de préstamo de libros.
- Inclusión de audiolibros, especialmente sobre deportes y reglamentos técnicos.
- Implementación de audiolibros para escuchar durante las sesiones del taller de costurero.
- Ampliación de la Sala Hellen Keller.

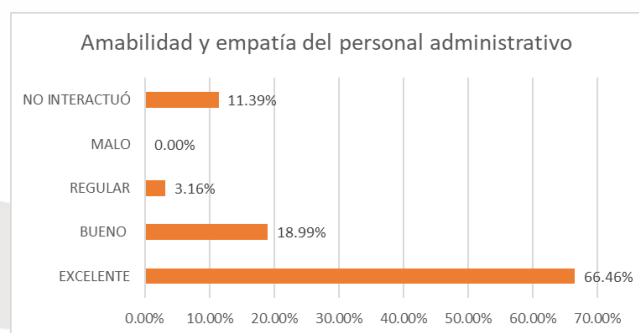
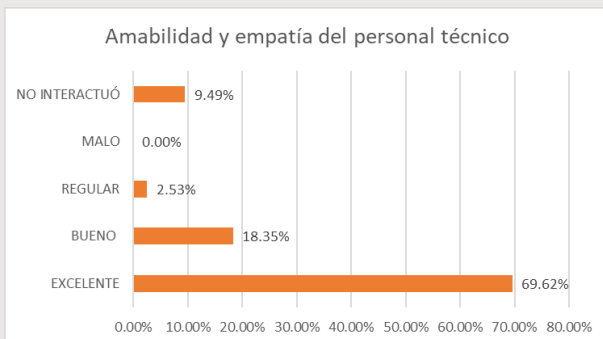
- Mejorar la iluminación en el área del parqueadero.
- Fomentar más espacios para emprendimientos.
- Adquisición de obras del autor Luis Suescun.
- Asegurar que las obras consultadas previamente en la plataforma digital estén disponibles físicamente en los estantes de la Sala de Literatura.
- Mayor cohesión y unidad en el equipo de comunicación para la atención al público.
- Garantizar que los libros estén siempre en su lugar correspondiente y digitalizar la Hemeroteca.
- Explicaciones por escrito en los espacios del Museo MIVO sobre cómo usar o realizar las actividades de interacción.
- Mayor oferta de exposiciones de arte y escultura de artistas de la región.
- Mejorar la conectividad (señal de Wi-Fi en todas las áreas) y brindar más ayuda técnica en tecnología.
- Claridad en la información sobre talleres específicos, como el de lengua de señas.
- Más talleres de manualidades para niños durante la temporada de vacaciones.
- Publicar la programación completa con hora y fecha en un punto visible al ingreso de las instalaciones.
- Exposición de dibujos de primera infancia y jardines infantiles.
- Incrementar la oferta de cine y presentaciones teatrales.
- Contar con una buena cafetería o servicio de café y dispensadores de agua.
- Clases de taichí, yoga y meditación.
- Más talleres de escritura creativa y didácticos de técnica artística.
- Presentaciones sobre creencias y cultura.
- Adquisición de libros recientes de Piedad Bonnett y del último Premio Nobel.
- Mantener la Comicteca abierta y realizar sesiones de observación por el telescopio.
- Organizar y ubicar correctamente el ajedrez gigante.
- Más actividades lúdicas, eventos culturales y conversatorios literarios.

- Mayor amplitud en los salones y espacios para el desarrollo personal.
- Incrementar la publicidad de las actividades.
- Adquisición de libros técnicos específicos, como programación en PHP con el framework Laravel.
- Reducción de trámites innecesarios para el acceso a los libros.
- Garantizar el silencio en las salas de lectura; se sugiere que los funcionarios persuadan a los usuarios para mantener un ambiente de estudio y respeto, evitando que se use como lugar de visitas sociales.
- Optimizar el sistema de la "Llave del Saber" para que tenga una utilidad real y efectiva.
- Incluir información detallada sobre el Himno al Valle del Cauca y sus compositores como parte esencial de la historia regional.

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



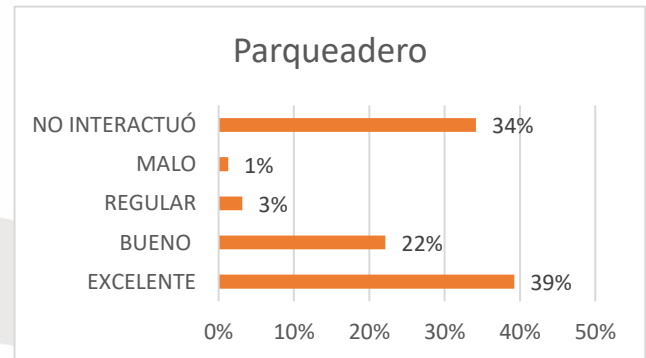
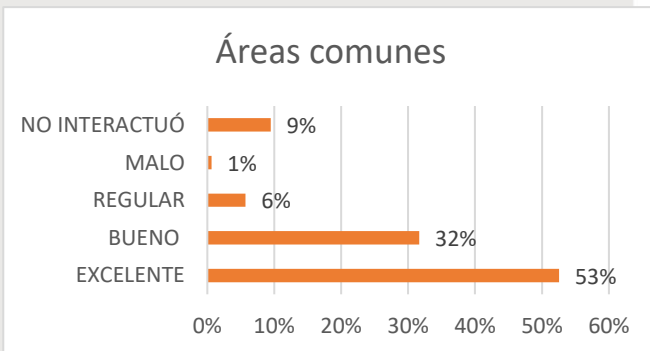
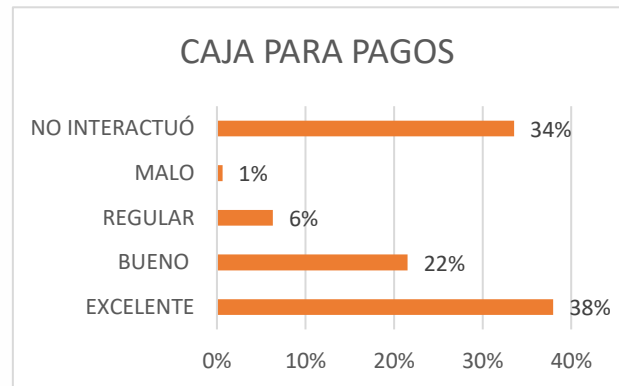
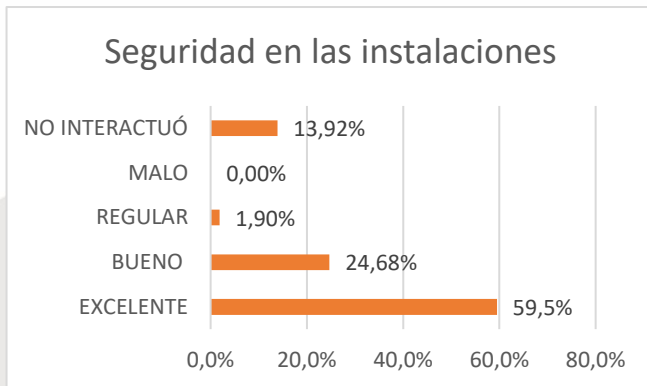
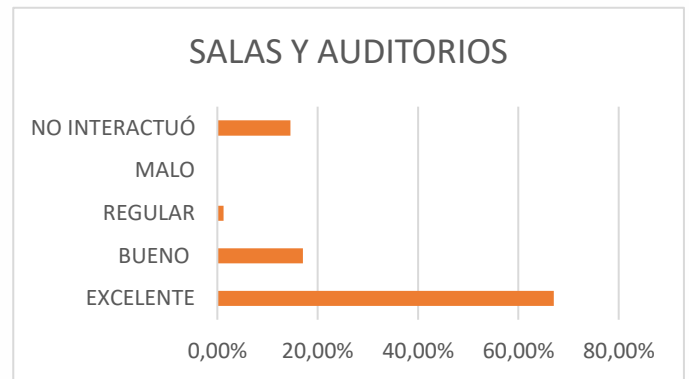
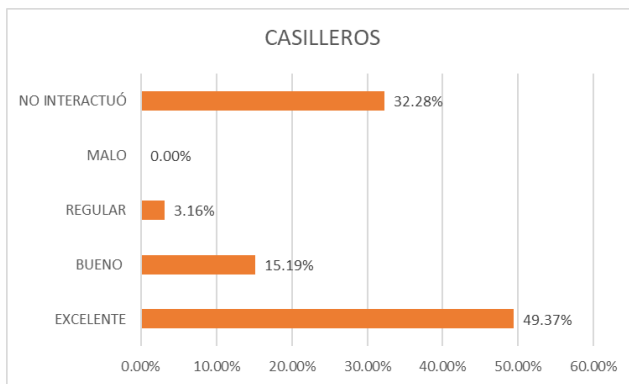
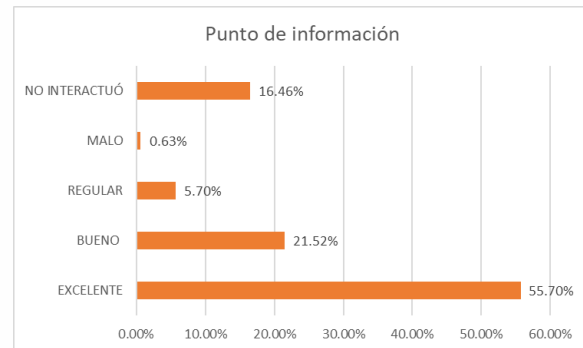
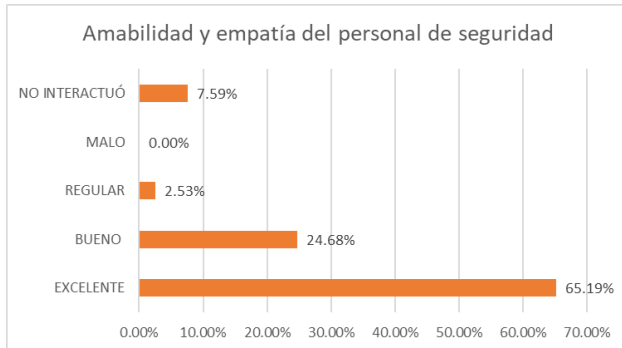


Gráfico No. 9 al 19. Calificación de los servicios de la Biblioteca segundo semestre de 2025.

¿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 no interactuó

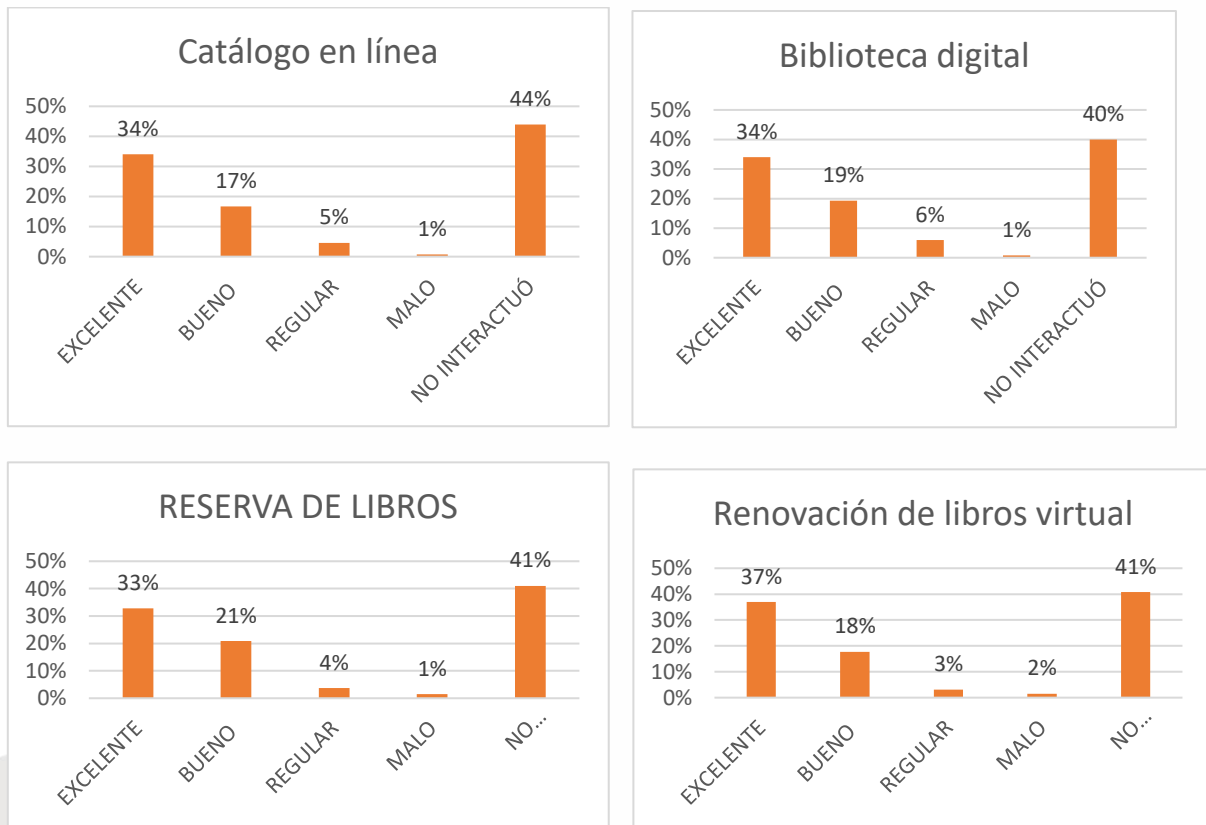


Gráfico No. 20 al 24. Calificación de los servicios tecnológicos de la Biblioteca - segundo semestre de 2025.

¿Cómo mejoraría la atención recibida?

Las respuestas más comunes fueron las siguientes:

- En este momento no tengo comentarios acerca de la atención; siempre es de calidad y no tengo sugerencias.
- Todo me parece excelente, son muy amables. Me gustaría que realizaran más eventos donde enseñen sobre el manejo de computadores y programas de accesibilidad para personas ciegas y con baja visión. Asimismo, sugiero ampliar la sala Heller.
- La atención es muy buena. Sin embargo, sugiero que el personal sea más amable y salude de forma genuina. Deben estar mejor informados sobre

los espacios de cada evento, ya que a veces los porteros no saben dónde se realiza cada actividad.

- Es necesario mejorar la atención a los conferencistas y voluntarios; no se les brinda ni un vaso de agua durante su estancia. Como voluntaria, nunca he recibido un café, agua, descuentos o algún tipo de reconocimiento por mi labor.
- Se solicita una extensión del horario de atención y capacitar mejor a los guardas de portería para que puedan resolver inquietudes.
- Es importante que contesten el teléfono y que habiliten un centro de copiado.
- Se debe simplificar el proceso de actualización de la llave de préstamo y el papeleo para el préstamo de libros, ya que actualmente es excesivo.
- No deberían cobrar el parqueadero a los usuarios de la biblioteca o, en su defecto, bajar la tarifa.
- Es necesario mejorar la publicidad de los eventos y la tecnología de la institución. El sistema de préstamos está desactualizado y se limita a un modelo antiguo que no corresponde al tamaño e impacto de la biblioteca.
- Al asesorar, el personal no debería actuar con afán, sino tratar de ponerse en el lugar de quien pregunta.
- Se requiere acompañamiento para las consultas bibliográficas y mayor amabilidad en general.
- En las capacitaciones hace falta un mejor sistema de aire acondicionado y aromatización.
- La cafetería requiere mejor organización y un horario extendido, ya que a las 3:00 p. m. suele estar cerrada.
- Es fundamental contar con personal en recepción que esté bien entrenado y que sea lector. Se debe exigir silencio completo en las salas, llamando la atención con decencia a quienes las usan para charlas en lugar de leer.
- Deben implementarse otros métodos de pago fuera del efectivo o instalar un cajero automático.
- Mejorar los implementos de aseo en los baños, especialmente el suministro de jabón.
- Adoptar mejoras tecnológicas que hagan más fluido el proceso de registro y actualización de datos.
- La colección de libros debería incluir novelas más recientes.
- Se sugiere enviar información de la programación vía WhatsApp.
- En los eventos, se deberían brindar opciones de alimentación para personas vegetarianas y veganas.
- Se deben tener escarapelas adicionales para los asistentes aceptados en la reinscripción.

¿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 fueron las siguientes:

- Es necesario pedir a los usuarios que se abstengan de ubicar los libros en las estanterías por su cuenta, ya que se encuentra mucho material fuera de su lugar correspondiente.
- Se destaca que es un espacio de inclusión con funcionarios de gran calidad humana. Se agradece especialmente la atención de Juan y Patricia en la sala Helen Keller, así como la del profesor Rubén Pichica de Asorval.
- Existe una solicitud recurrente para que la biblioteca, promotores y jefes tengan gestos mínimos de gratitud con quienes prestan servicios voluntarios, como ofrecerles agua o café en señal de servicio. Se sugiere revisar qué contraprestación se les puede ofrecer por su tiempo y conocimiento.
- Se recomienda ofrecer actividades enfocadas en el emprendimiento y promocionar juegos de estrategia abstractos tanto para niños como para adultos.
- Es necesario contar con la programación semanal física en el punto de información y mejorar la señalética para facilitar la ubicación de los espacios.
- Se requiere mejorar el acceso para personas en situación de discapacidad.
- El inventario digital no coincide con el medio físico; muchas obras que aparecen en el sistema no se encuentran en los estantes. Es urgente actualizar el catálogo y renovar la colección con libros y títulos nuevos.
- Algunos usuarios perciben al personal como "cortante" y poco flexible. Se sugiere asegurar que el personal, desde la portería, sea profesional y conocedor de la cultura bibliotecaria para educar correctamente a los nuevos visitantes.
- Es vital mejorar la estabilidad del sistema y de la red digital de la biblioteca.
- Se solicita la instalación de dispensadores de agua con vasos desechables y la disponibilidad de café para los usuarios.
- Los cursos ofrecidos deberían tener auditorías para garantizar que los docentes cumplan con el programa prometido.

- El espacio entre asientos es muy estrecho y resulta incómodo; se sugiere ampliarlo.
- Habilitar una línea telefónica eficiente para consultar la disponibilidad de libros.
- Es prioritario mejorar el aseo de los baños, garantizando siempre el suministro de jabón y el uso de ambientadores.
- Se debe dar más difusión a las actividades para que el público pueda participar.
- Es necesario mejorar la información sobre el préstamo externo de libros y extender los periodos de las prórrogas, ya que actualmente son muy cortos.
- Se solicita que la cafetería permanezca abierta.
- En la información de los eventos, es fundamental aclarar que solo se recibe pago en efectivo para evitar inconvenientes.
- Se sugiere que en las charlas los ponentes no estén siempre sentados, buscando dinámicas de moderación que generen más conexión con el público.
- Es necesario actualizar y mantener en mejores condiciones la Sala Valle del Cauca.

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

De acuerdo con los resultados obtenidos, las redes sociales se mantienen como el principal canal de comunicación con un 28% (61 menciones). En segundo lugar, destaca de manera significativa la opción "Por medio de un familiar o amigo", que alcanza el 24% (51 menciones).

Le siguen en orden de relevancia WhatsApp con un 14% (31 menciones), la página web con un 13% (27 menciones) y el correo electrónico con un 10% (21 menciones). Los canales tradicionales y físicos presentan una participación menor: la prensa obtuvo un 2%, mientras que la televisión y la pantalla informativa registraron un 1% cada una. Finalmente, la radio representó el 0% (1 mención) y la categoría "Otro" cerró con un 7%.

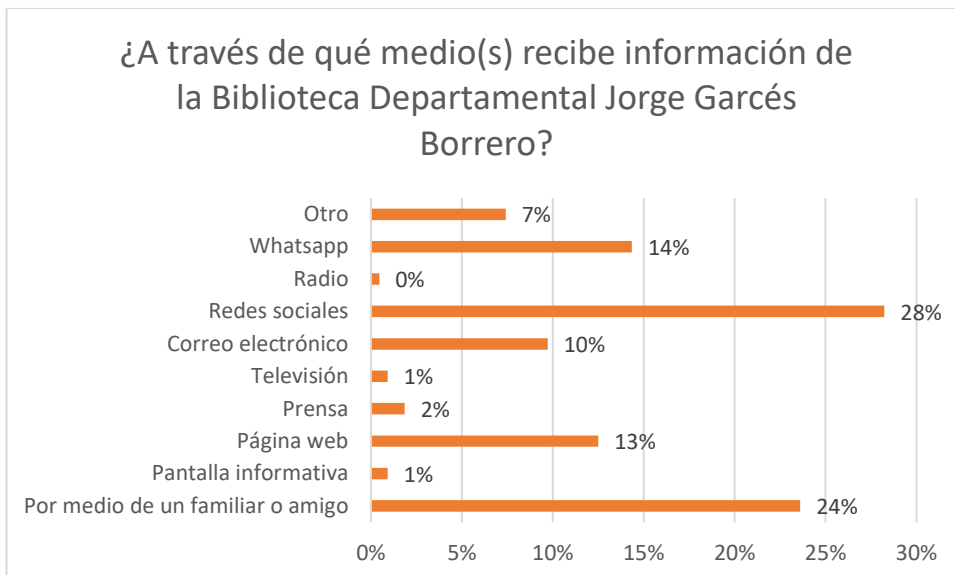


Gráfico No. 25. Medios por los que recibe información de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero.

Si señaló otro, indique cuál.

Respuestas sin contenido útil o no aplicables:

- “Ninguna”, “Ninguno”, “NINGUNO” e inclusive menciones sobre no recibir información a pesar de contar con la "Llave del Saber" → **4 menciones.**
- Esto sugiere que un pequeño segmento de usuarios frecuentes aún no está vinculado a los canales de difusión oficiales.

Grupos de Interés y Programas Específicos:

- **El Costurero:** (2 menciones).
- **Lectura Cura:** (1 mención).
- **Grupo de WhatsApp de lectura:** (1 mención).
- Este punto es clave, ya que indica que los usuarios de talleres específicos generan sus propias redes de información internas.

Instituciones y Aliados:

- **Colegio, Instituto y Cruz Roja** (1 mención cada uno).
- Refleja la importancia de los convenios interinstitucionales en la difusión de los servicios.

Medios de Acceso Directo y Publicidad Física:

- **Vía directa:** Usuarios que visitan la biblioteca con frecuencia (1 mención).
- **Publicidad exterior:** "Pendones que están colgados al frente" (1 mención).
- **Redes específicas:** Facebook y Correo electrónico (1 mención cada uno, señalados en esta categoría por los usuarios).

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

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

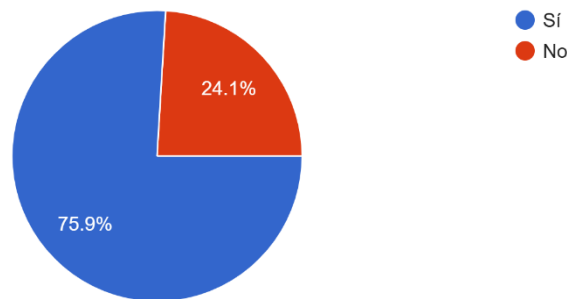


Gráfico No. 26. Deseo por recibir información de la Biblioteca en el correo electrónico

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.

158 respuestas

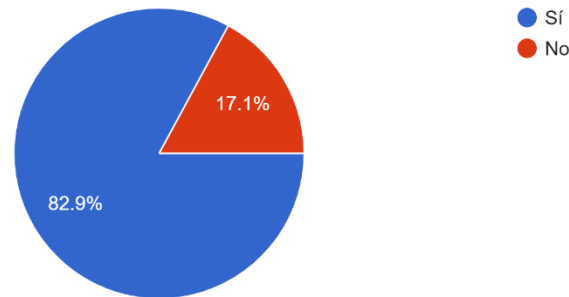


Gráfico No. 27. Autorización de tratamiento de datos

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero goza de un sólido capital de marca, sustentado en la alta fidelidad de su público adulto y una percepción de calidez humana que humaniza la institución. Sin embargo, los resultados revelan una brecha operativa crítica entre la intención de servicio y la experiencia real del usuario; la persistencia de procesos burocráticos (como los tiempos de espera en préstamos) actúa como un "detractor de valor" que frena el potencial de crecimiento en segmentos más jóvenes y tecnológicos.

En definitiva, el éxito futuro de la biblioteca no depende de atraer más personas —ya que el tráfico es constante sino de modernizar la "experiencia del cliente" (CX). Transformar la institución en un "Tercer Espacio" dinámico que combine lo digital con lo presencial, eliminando fricciones administrativas y mejorando la infraestructura física, será la clave para que la satisfacción cuantitativa se traduzca en una recomendación orgánica y una vigencia cultural indiscutible en el ecosistema regional.

Análisis de Resultados

A. Perfil del Consumidor (Quiénes nos visitan)

- **Segmento Fiel:** El público más grande se mantiene sólido en adultos de 26 a 39 años (38.2%) y mayores de 40 años (75% combinados).

- **Oportunidad de Crecimiento:** Se observa un incremento positivo en jóvenes de 19 a 25 años, pasando del 11.7% al 15.7%, lo que valida las tácticas digitales recientes y se convierte en una oportunidad de expansión de públicos.
- **Nuevos Nichos:** Por primera vez aparece participación infantil (menores de 12 años), lo que abre una puerta para estrategias de fidelización familiar.

B. Desempeño de Servicios

- **Servicio Estrella:** La consulta bibliográfica presencial lidera con un **31.5%**.
- **Servicios en Ascenso:** El préstamo de computadores/Wi-Fi (27%) y el Museo MIVO (14.6%) muestran una demanda creciente de tecnología y experiencias culturales.
- **Satisfacción General:** Es alta, con un 74.05% de usuarios sintiéndose "muy satisfechos" o "satisfechos" con su visita.

C. Análisis Cualitativo:

Aquí es donde identificamos las barreras críticas que los números no siempre muestran:

- **Puntos de Dolor:** Se reporta que el sistema de préstamo inicial es "retrógrado" y "dispendioso", con esperas de hasta 24 horas y el uso de la "Llave del Saber" percibido como un trámite sin beneficio real.
- **Calidad Humana vs. Desconexión:** Mientras muchos elogian la amabilidad (especialmente en la Sala Helen Keller), otros mencionan personal "cortante", distraído con celulares o guardas de seguridad desinformados sobre la programación.
- **Infraestructura Crítica:** Existen quejas recurrentes sobre el calor en las salas (falta de aire acondicionado), cobro de parqueadero, falta de agua/cafetería y equipos tecnológicos en mal estado.

2. Conclusiones Estratégicas

1. **Alta Lealtad, Baja Agilidad:** La biblioteca tiene un público cautivo y fiel, pero los procesos administrativos actuales actúan como una barrera de entrada para nuevos usuarios, generando una percepción de burocracia innecesaria.
2. **La Biblioteca :** El usuario ya no solo busca libros; busca un lugar de bienestar (co-working, talleres, café). La falta de servicios

complementarios (agua, comida, Wi-Fi estable) limita el tiempo de permanencia.

3. **Brecha Digital e Informativa:** Aunque las redes sociales son el canal principal (28%), el "voz a voz" (24%) sigue siendo vital, indicando que la comunicación física dentro de la biblioteca debe mejorar.

3. Recomendaciones

I. Optimización de Procesos (Eliminar Fricción)

- **Digitalización del Préstamo:** Habilitar la renovación y reserva de libros en línea para evitar trámites presenciales innecesarios.
- **Reingeniería de la "Llave del Saber":** Transformar este carné en una herramienta de acceso rápido y digital, eliminando el papeleo de aprobación de 24 horas.

II. Experiencia del Cliente

- **Servicios Complementarios:** Instalar bebederos de agua y reactivar una cafetería con horarios extendidos.
- **Protocolo de Hospitalidad:** Capacitar al personal (incluyendo seguridad) en una cultura de servicio proactivo, asegurando que todos conozcan la agenda del día.
- **Incentivos al Voluntariado:** Implementar gestos mínimos de gratitud (café, agua, reconocimientos) para conferencistas y voluntarios, quienes son embajadores de la marca

Marketing y Comunicación

- **Señalética Dinámica:** Publicar la programación completa en puntos físicos visibles al ingreso (pantallas o pizarras)
- **Contenido de Valor:** Diversificar la oferta con talleres de emprendimiento, tecnología (programación, accesibilidad) y manualidades.
- **Actualización de Catálogo:** Adquirir novedades bibliográficas y libros técnicos actuales (ej. programación), ya que los usuarios perciben el catálogo como desactualizado.

Mantenimiento y Ambiente

- **Higiene y Confort:** Garantizar insumos básicos en baños (jabón) y mejorar la climatización en áreas de estudio para asegurar un ambiente productivo.

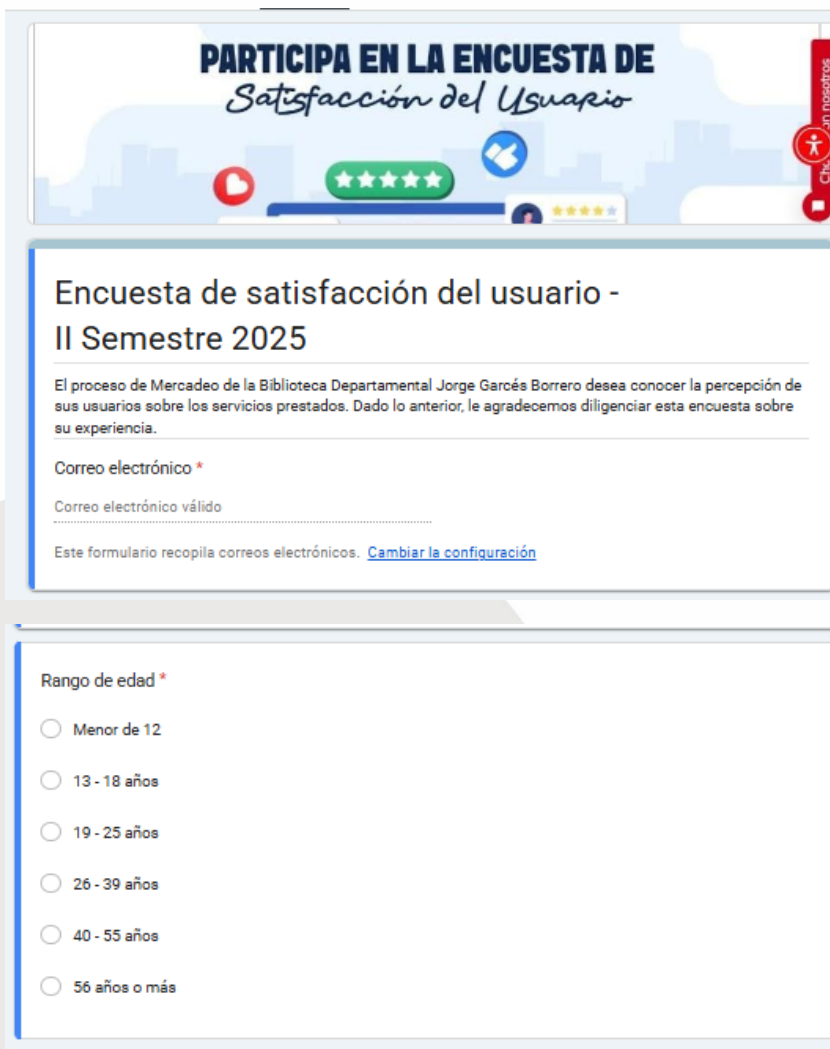
- **Seguridad y Parqueo:** Revisar las tarifas de parqueadero para usuarios y mejorar la iluminación y control en esta área.

Elaborado por:

Francy Lorena Castaño – Profesional especializado Biblioteca Departamental
Jorge Garcés Borrero

Jairo Esteban Giraldo - Comunicador Social – Periodista , Especialista en
mercadeo

Anexo: Encuesta Virtual



PARTICIPA EN LA ENCUESTA DE
Satisfacción del Usuario

**Encuesta de satisfacción del usuario -
II Semestre 2025**

El proceso de Mercadeo de la Biblioteca Departamental Jorge Garcés Borrero desea conocer la percepción de sus usuarios sobre los servicios prestados. Dado lo anterior, le agradecemos diligenciar esta encuesta sobre su experiencia.

Correo electrónico *

Correo electrónico válido

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

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

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
- Sala de literatura
- COMICTECA / Sala juvenil
- Sala Valle del Cauca
- Hemeroteca
- Colección de libros antiguos
- Colección de referencia

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

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

Texto de respuesta breve
.....

5. ¿Que le gustaría encontrar la próxima vez que visite la Biblioteca?

Texto de respuesta breve
.....

6. ¿Cómo califica lo siguiente? *

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No interactuó
Amabilidad y e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad y e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Amabilidad y e...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Punto de infor...	<input type="radio"/>	<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"/>	<input type="radio"/>
Salas y auditori...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seguridad en l...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Caja (para pag...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Áreas comune...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Parqueadero	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. ¿Cómo califica los siguientes recursos tecnológicos?:

	Excelente	Bueno	Regular	Malo	No interactuó
Catálogo en lín...	<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"/>
Reserva de libr...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Renovación de ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. ¿Cómo mejoraría la atención recibida?

Texto de respuesta breve
.....

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

Texto de respuesta largo
.....

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

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