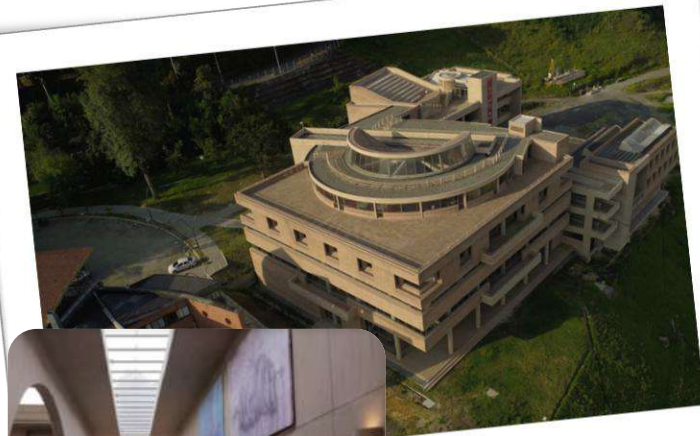


El Centro de Bibliotecas e Información Científica está conformado por las siguientes bibliotecas: Biblioteca Central ubicada en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona, Biblioteca de Palogrande, Biblioteca de Versalles y Biblioteca de Bellas Artes

Provee recursos para el aprendizaje, la docencia, la investigación y las actividades relacionadas con el desarrollo de las capacidades profesionales y culturales de la comunidad académica y científica.



Encuesta de satisfacción
con el servicio del Centro
de Bibliotecas e
Información Científica

Segundo Semestre de
2025 Julio - diciembre



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

CENTRO DE BIBLIOTECAS E INFORMACIÓN CIENTÍFICA

Introducción

El Centro de Bibliotecas tiene como propósito la mediación en los procesos de docencia e investigación a través de los diferentes recursos de información. Como biblioteca universitaria, su infraestructura física y tecnológica responde a las necesidades de la comunidad en los diferentes estamentos (Docente, Estudiante, egresado y administrativo), teniendo en cuenta los criterios de calidad, actualidad, variedad y pertinencia; razón por la cual y en el marco de la mejora continua es necesario realizar la medición a la percepción de satisfacción de los usuarios del servicio en cada una de las bibliotecas satélite que la conforman.

En este sentido, desde el Centro de Bibliotecas se ha puesto en producción un software *OpenSource* llamada Lime Survey que es una plataforma especializada para la realización de encuestas y así facilitar el trabajo de recolección de la información necesaria para la obtención de los resultados y posterior análisis de estos. Cabe señalar que el proceso de medición de la satisfacción viene aplicándose a partir del segundo semestre del año 2023.

Los resultados de la medición de satisfacción permitirán a la coordinación del servicio:

- Respalda la elaboración de planes de acción y desarrollo de todo el Centro de Bibliotecas.
- Evidenciar las deficiencias en cuanto a la infraestructura física para tomar acciones de mejora.
- Evidenciar la pertinencia de las colecciones bibliográficas.
- Entregar las bases para orientar los programas de capacitación y dirigir adecuadamente las campañas de difusión de los demás servicios.
- Atender las necesidades puntuales de las personas en la prestación del servicio y la infraestructura que posee la institución para su mejoramiento.

La encuesta actual fue seleccionada por muestreo aleatorio, aplicada a un total de 176 personas para el periodo 2025-2.

1. Ficha técnica

Evaluación de satisfacción

CONCEPTO	RESPUESTA
Proceso/área que solicita la encuesta:	Vicerrectoría Académica
Proceso/área que realiza la encuesta:	Centro de Bibliotecas e Información Científica
Proceso/área que diseña la Encuesta:	Centro de Bibliotecas e Información Científica
Objetivo general:	Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de bibliotecas.
Fuente de datos:	La fuente mediante la cual se obtendrá información estadística requerida serán los usuarios atendidos en cada una de las sedes
Parámetros para estimar o calcular:	La encuesta se realiza mediante la aplicación de la encuesta in situ, correo electrónico y redes sociales.
Universo de estudio:	El universo de estudio está compuesto por estudiantes, docentes, funcionarios, investigadores, entre otros.
Población Objetivo:	La parte del universo sobre la cual se generarán los resultados es la cantidad de respuestas que se reciban durante el periodo establecido para la aplicación de la encuesta.
Tamaño de muestra:	La aplicación de la encuesta de satisfacción se realiza a una muestra específica de 176 personas encuestados.
Cobertura geográfica:	La extensión territorial que cubre la recolección o recopilación de datos de la encuesta fue la ciudad de Manizales, directamente en cada una de las bibliotecas de la Universidad de Caldas. Puede obtenerse información por fuera de la ciudad en caso de ser egresado.
Periodo de recolección:	La recolección de información se realizó durante el periodo comprendido entre el 14 de octubre y el 14 de noviembre 2025.
URL usada para la encuesta	https://sabio.ucaldas.edu.co/encuestas/index.php/521628?lang=es-CO
Periodicidad de recolección:	El intervalo de tiempo tenido en cuenta es semestral
Frecuencia de entrega de resultados:	La periodicidad con que se hacen disponibles los resultados estadísticos es de manera semestral.
Medios de difusión:	El medio de difusión utilizado son los estudiantes monitores académicos que realizaron la encuesta en cada una de las bibliotecas. El otro medio utilizado fue el correo electrónico para abarcar la población de egresados por medio de correo electrónico con el apoyo de dicha oficina y redes sociales como Instagram.
Responsable de la consolidación:	Coordinador del Grupo Interno de Bibliotecas
Fecha de Reporte:	El informe de resultados quedará publicado en la página web oficial del Centro de Bibliotecas en el enlace: https://biblio.ucaldas.edu.co/resultado-encuesta-satisfaccion-servicios/
Preguntas realizadas	Las preguntas de la encuesta se enmarcaron en los siguientes aspectos: 1. Conocimiento de las personas que atienden en biblioteca, 2. Amabilidad de las personas que atienden de la biblioteca.

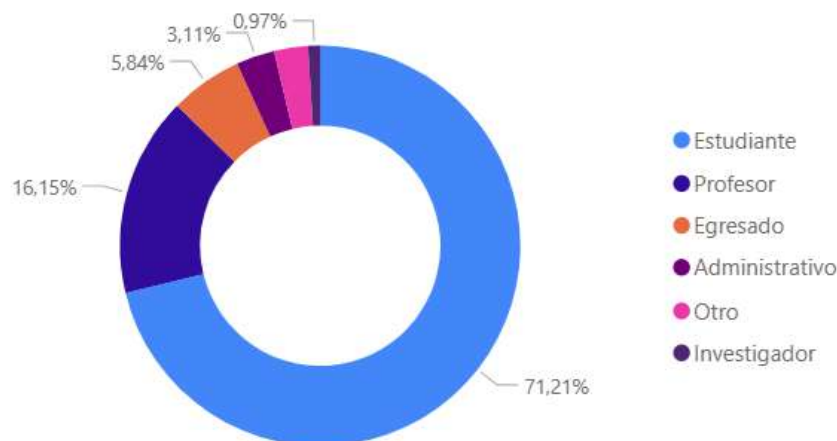
3. Oportunidad de la prestación del servicio por parte de la persona que atiende en la biblioteca.
4. Variedad en el material bibliográfico que se tiene para las áreas de conocimiento de los diferentes programas académicos.
5. Calidad del Material Bibliográfico.
6. Mobiliario de la biblioteca
7. Iluminación en la biblioteca.
8. Orden del espacio de la biblioteca.
9. El material físico y digital, está actualizado.
10. Estamento, biblioteca que frecuenta y periodo evaluado.

2. Resultados de la encuesta periodo evaluado

Los resultados de la encuesta fueron analizados de las 176 respuestas obtenidas, de lo cual se encontró lo siguiente:

2.1 Estamento al que pertenece

Los grupos poblacionales tenidos en cuenta para la aplicación de la encuesta estuvieron conformados por: Estudiantes, Profesor, Egresado, Administrativo, Investigador y otros grupos de interés diferentes a la comunidad educativa de la institución. Con relación a la mayor representatividad se observa que los estudiantes alcanzan a un 72,21%, seguido por el profesor de 16,15% y 5,84% egresados.



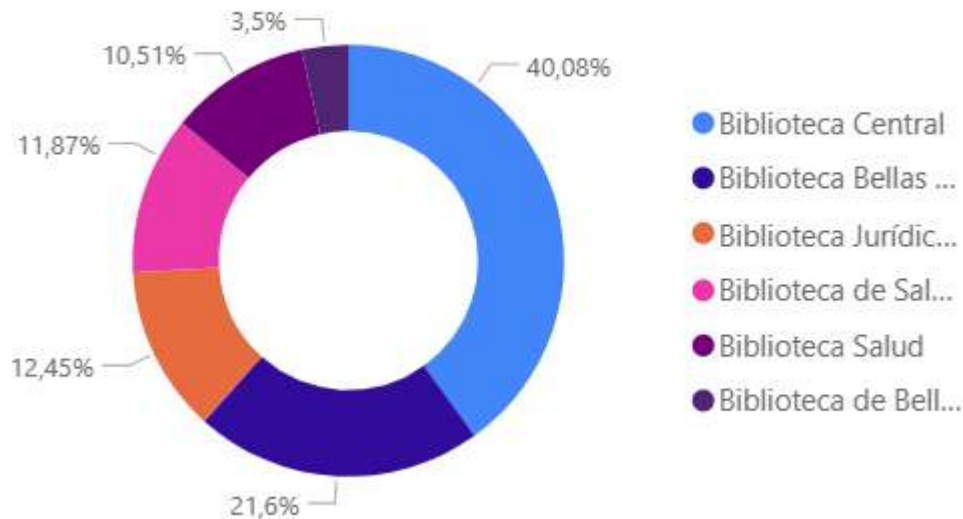
2.2 Biblioteca que frecuenta

El Centro de Bibliotecas de la Universidad de Caldas, está conformado por la Biblioteca Central en las instalaciones del Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona y 3 bibliotecas satélites que se ubican en los diferentes campus de la institución, correspondientes a varias locaciones de la ciudad de Manizales, de la siguiente manera:

- Biblioteca de Versalles: Ubicada en la Facultad de Ciencias para la Salud.
- Biblioteca Bellas Artes: Ubicada en el Palacio de Bellas Artes en el barrio Chipre.

- Biblioteca Jurídicas: Ubicada en la sede Palogrande.
- Biblioteca Central: Ubicada en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona.

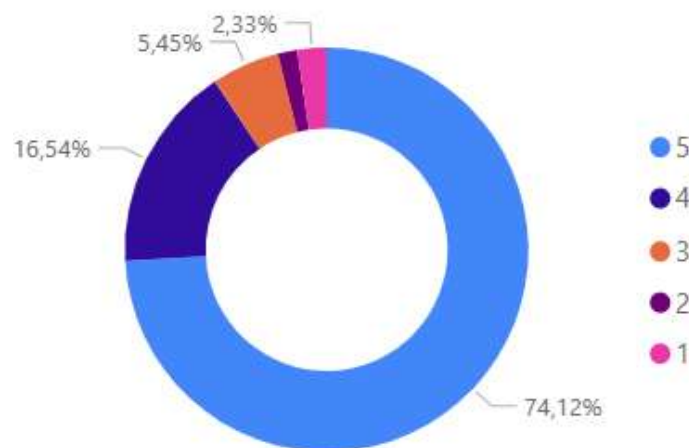
De acuerdo con los resultados la biblioteca que tuvo más visitas es la Biblioteca Central que se encuentra en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona, con una participación del 40,08%, seguidamente esta la biblioteca de Bellas Artes con una representatividad del 21,06% y seguido por la biblioteca de Palogrande con un 12,45%.



2.3 Conocimiento de las personas que atienden en biblioteca.

La encuesta evaluó el conocimiento que poseen los funcionarios acerca de su labor y como lo perciben los usuarios de cada una de las bibliotecas, esto con el propósito de identificar posibles vacíos en cuanto a competencias a fortalecer o desarrollar para mejorar el proceso de atención al usuario en cuanto a la asesoría y orientación de servicio que se entrega.

La forma de evaluar este aspecto se realizó a manera de escala de 1 a 5, donde 1 es la más baja y 5 la más alta calificación



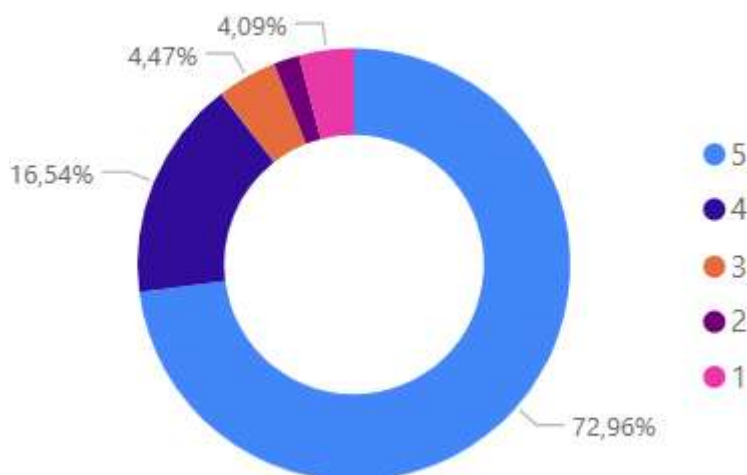
Actualmente se mantiene un promedio en la vigencia 2025 para los periodos 1 y 2 de 75,67% porque en el segundo periodo de esta vigencia fue de 74,12% de favorabilidad con una calificación de 5 puntos y mejora con respecto a la vigencia anterior.

En el 2025-1 se elaboraron varias capacitaciones a los funcionarios del Centro de Bibliotecas con la intención de mejorar en cada periodo.

2.4 Amabilidad de las personas que atienden de la biblioteca.

Se sigue profundizando en la atención correcta de los usuarios que visitan las diferentes bibliotecas de la Universidad, donde se puede evidencia que 72,92 manteniendo muy buen promedio por la vigencia total del 2025 de 76,71%

Aumenta la insatisfacción de la amabilidad de las personas en 4% debido a que los funcionarios deben ser más amables y coherentes a la hora de atender a la comunidad que nos visita.



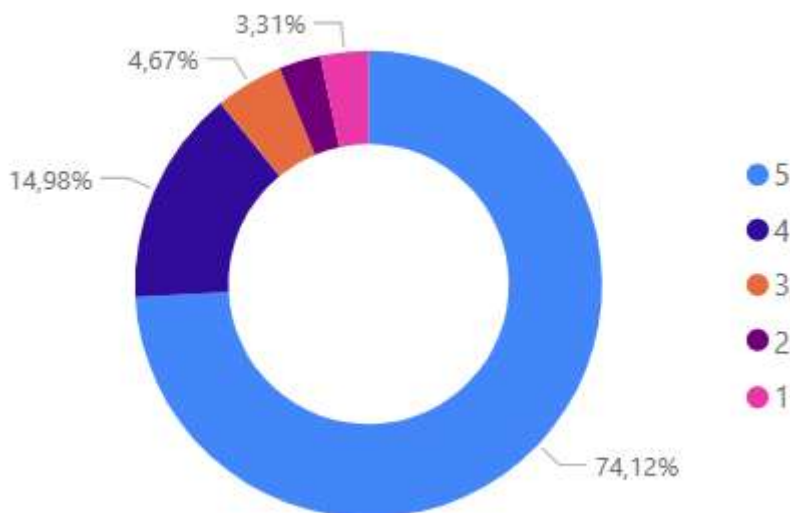
En el primer semestre del 2025 se realizó una actividad de formación acompañada por la Oficina de Seguridad y Salud en el Trabajo de la institución para una capacitación en atención al usuario que permitirá fortalecer esa acción de mejoramiento que se requería y que era muy solicitada en las anteriores encuestas realizadas desde esta área.

Los riesgos que se están presentando a la hora de una correcta prestación del servicio se ve evidenciada con la baja en la amabilidad de las personas que atienden en el Centro de Bibliotecas. Por lo tanto, se ha solicitado a la Oficina de Gestión Humana una nueva capacitación en mejores prácticas para la prestación del servicio.

2.5 Oportunidad de la prestación del servicio por parte de la persona que atiende en la biblioteca.

Teniendo en cuenta la escala de 1 a 5, la oportunidad en la prestación del servicio alcanza un 74,12% de calificación en 5, donde se puede evidenciar que se ha sostenido caso

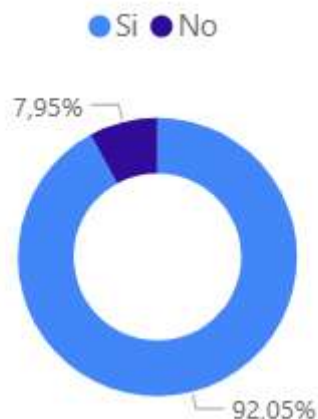
constante con respecto a los anteriores periodos, el 14,98% calificó en 4 y así sucesivamente el 4,64% calificó 3 y se otorgó una calificación entre 1 (3,92%) y 2 (2,1%) de la escala, siendo 1 la calificación que aumentó para este periodo evaluado. A esta parte de la encuesta se observa una tendencia de calificaciones entre 4 y 5 superiores al 89,1%, cifras que reflejan un comportamiento en bajada en la prestación del servicio de las diferentes bibliotecas que conforman el Centro de Bibliotecas de la Universidad de Caldas.



2.6 Variedad en el material bibliográfico que se tiene para las áreas de conocimiento de los diferentes programas académicos.

Para determinar el nivel de satisfacción con la variedad del material bibliográfico de la biblioteca que frecuenta el usuario, se tuvo en cuenta la opción cerrada del SI/NO, encontrando que el 90,05% respondieron de manera afirmativa; cabe señalar que la entidad viene adelantando un proceso de actualización del material bibliográfico desde hace un tiempo lo que se ve reflejado en las respuestas obtenidas.

El Centro de Bibliotecas de la Universidad de Caldas, hizo un esfuerzo para la adquisición de material bibliográfico nuevo con un total de 111 ejemplares para todas las bibliotecas en su desarrollo de colecciones para la vigencia 2025.



**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026

2.7 Calidad del Material Bibliográfico

La escala de evaluación de la calidad del material bibliográfico de la biblioteca utilizó la opción de Buena, Regular o Mala. Con relación a los resultados se observa que 80,11% de los usuarios consideran que es buena la calidad y mejora con respecto al periodo anterior, es importante analizar el 19,89% la población que evaluó como regular 0%, donde se puede evidenciar que la calidad del material bibliográfico ha mejorado por las nuevas adquisiciones y el ordenamiento de la información de la estantería de cada una de las bibliotecas.



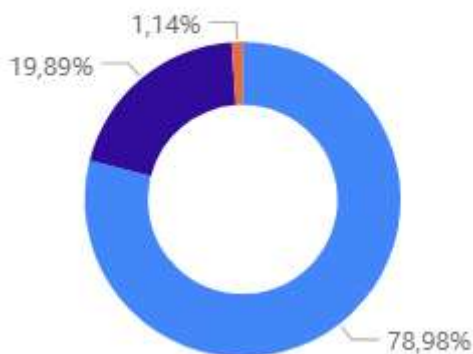
El proyecto de conservación y restauración aún está en pie para poder ser apoyado por la vicerrectoría de proyección universitaria.

2.8 Mobiliario de la biblioteca

En cuanto al mobiliario de la biblioteca, la evaluación consideró la forma de calificación anterior, con las opciones de: Buena, Regular o Mala.

El 78,98% de los encuestados consideraron como bueno el mobiliario, un 19,89% como regular y un 1,14% lo calificaron como "Malo". Esta medición tiene una varianza con respecto al periodo anterior porque se considera malo en un poco más del 1% y esto se puede evidenciar por la cantidad de eventos que se realizan en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona, donde está ubicada la Biblioteca Central.

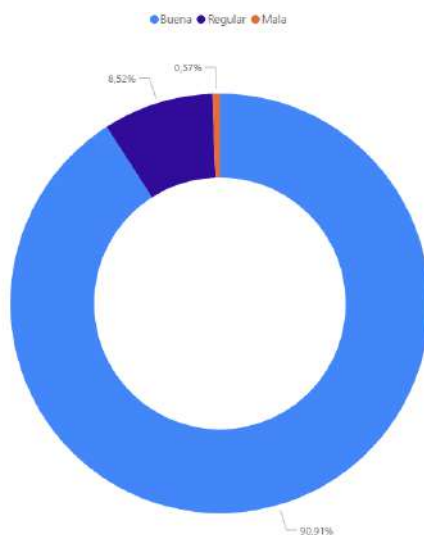
● Buena ● Regular ● Mala



Aún se tiene como compromiso por parte de la institución en la adquisición de nuevo mobiliario que permita no afectar la prestación del servicio cuando se realizan los eventos en el Centro Cultural.

2.9 Iluminación en la biblioteca.

Teniendo en cuenta que se evaluó como Buena, Regular o Mala la iluminación, este aspecto tener una varianza inferior, en tanto el 90,91% otorgó una buena calificación de este, debido a los esfuerzos realizados para la adecuación de los espacios y cambio de luminarias de forma permanente por medio de las Oficinas de Desarrollo Físico y Servicios Generales de la Universidad de Caldas.



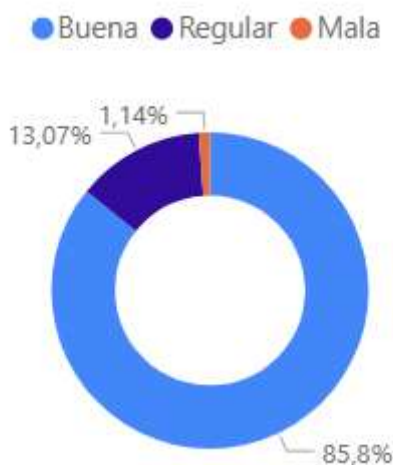
2.10 Orden del espacio de la biblioteca.

Con relación al orden del espacio de la biblioteca, teniendo en cuenta que este es un aspecto que puede incurrir en la subjetividad; se le confirió una escala de Buena, Regular o Mala, obteniendo como resultado que el 85,8% tiene una bajada de percepción en el periodo 2025-2 y sólo un 13% regular y 1,14% mala. Todo esto debido a las solicitudes que se realizaron a la Oficina de Servicios Generales para el apoyo del personal de limpieza.



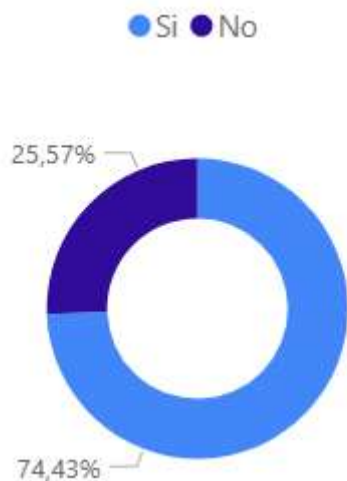
**Tejiendo
Universidad**

Autoevaluación Institucional 2018 - 2026



2.11 Actualidad del material físico y digital

Para evaluar este aspecto se tuvo en cuenta la opción SI/NO, encontrando un aumento al 74,43% consideró que el material físico y digital si cumple con el requisito de actualidad. Un porcentaje moderado otorgó una calificación negativa (25,57%). Esta última será una razón para determinar los mecanismos a utilizar para que las próximas mediciones puedan mejorar esta percepción.



3. Conclusiones y recomendaciones

- Para el periodo 2025-2 se tuvo una disminución algunos de los aspectos evaluados y la percepción total de los servicios prestados en el Centro de Bibliotecas que se han tenido en cuenta para tener como acciones de mejora para el próximo año.

- Para el periodo 2025-2 se tuvo muy buen número de personas encuestadas, 176 e inferior al mismo periodo 2025-1 que fue de 180, que brindó un panorama bastante amplio con respecto al periodos anteriores.
- Actualmente las personas reiteran su inconformidad con los eventos que se realizan desde la institución en el Centro Cultural Universitario Rogelio Salmona donde se encuentra la Biblioteca Central y ocasiona que la biblioteca no se comporte como una biblioteca tradicional. Será necesario para la vigencia 2026 la realización de más campañas en redes sociales, correos electrónicos u otros medios para la concientización de todas las personas que visitan la Biblioteca Central de la Universidad de Caldas, ya no es ese lugar donde se podía tener un lugar totalmente en silencio y pueden realizar actividades para hacer participen de los eventos que se adelantan en el recinto.
- Los encuestados evidencian que las acciones de mejora que se están implementando han estado allanando el camino correcto de cómo se debe resolver las adversidades y realizar acciones de mejora encaminadas a fortalecer los puntos débiles que se tienen para la prestación del servicio. En general un buen panorama.
- La amabilidad en la prestación del servicio es un atributo importante para la institución y actualmente esa percepción ha cambiado para el bienestar de toda la comunidad universitaria que vista cada una de las bibliotecas de la Universidad de Caldas.
- La variedad de material bibliográfico será subsanada con las nuevas adquisiciones físicas realizadas desde la vicerrectoría académica para la nueva vigencia 2026.
- Es necesario potenciar a los funcionarios del Centro de Bibliotecas con mejoras en la amabilidad y correcta prestación del servicio.
- Actualmente se seguirán moviendo los funcionarios de la biblioteca para que puedan estar en otros puestos de trabajo para la mejora de la atención al usuario.
- Se seguirá con el proceso de inducciones de los servicios del Centro de Bibliotecas para los nuevos estudiantes de pre y posgrados, se comenta acerca de la disposición que posee la institución en el mejoramiento continuo de todos los servicios.

