

 <p>ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI</p> <p>DESARROLLO SOCIAL GESTION DEL ACCESO A LA INFORMACION AL CONOCIMIENTO Y A LOS HÁBITOS DE LECTURA Y ESCRITUTA</p>	<p>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</p> <p>(MIPG)</p> <p>DOCUMENTO METODOLÓGICO ANÁLISIS DE USUARIOS Y SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI</p>	MEDE01.07.01.P009.DM002	
		VERSIÓN	001
		FECHA DE ENTRADA EN VIGENCIA	12/2022

SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL INTEGRADOS

DOCUMENTO METODOLÓGICO ANÁLISIS DE USUARIOS Y SERVICIOS DE LA RED DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DEL DISTRITO DE SANTIAGO DE CALI

Versión 02

Código: MEDE01.07.01.P009.DM002

Macroproceso: Desarrollo Social
Proceso: Gestión del Acceso a la Información, al Conocimiento y a los Hábitos de Lectura y Escritura

Octubre, de 2022

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. DEFINICIONES	5
4. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA	9
4.3.1 Necesidades de Información	14
4.3.2 Objetivos	14
4.4.3 Alcance	15
4.4.4 Marco de referencia	15
4.3.5 Diseño de indicadores y variables	25
4.3.6 Plan de resultados	27
4.3.7 Diseño del formulario o cuestionario	30
4.3.8 Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación.	30
4.3.9 Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas	31
4.4. DISEÑO ESTADÍSTICO	32
4.4.1 Universo de estudio	32
4.4.2 Población objetivo	33
4.4.4 Cobertura geográfica	33
4.4.5 Desagregación geográfica	33
4.4.6 Desagregación temática.	33
4.4.7 Unidades estadísticas	33
4.4.8 Periodo de referencia y recolección	33
4.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN	34
4.5.1 Entrenamiento – Sistema de capacitación.	34
4.5.3 Diseño de instrumentos	35
4.5.4 Acopio o recolección de datos	35
4.5.5 Crítica – Codificación de datos	37
4.5.6 Grabación o captura de datos	37
4.6. DISEÑO DE SISTEMAS	37

4.7. DISEÑO DE MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD	38
4.8. DISEÑO DEL PLAN DE PRUEBAS	39
4.9. DISEÑO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS	39
4.9.1 Análisis estadístico	39
4.9.2 Análisis de contexto	39
4.9.3 Comités de expertos	39
4.10.1 Administración del repositorio de datos	40
4.10.2 Productos e instrumentos de difusión	40
4.11. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN	42
5. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS	42
6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA	43
RESPONSABLES ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO METODOLÓGICO	44

INTRODUCCIÓN

La operación estadística “Análisis de usuarios y servicios de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito de Santiago de Cali”, se sustenta en la información de los usuarios registrados en el “Sistema Nacional de Información - Llave del Saber”, con el objetivo de relacionarlos con las metas del Plan de Desarrollo del Distrito de Santiago de Cali. Esta operación es relevante a nivel local y nacional, puesto que se encuentra sujetos al Sistema de Información de la Red Nacional de Bibliotecas, y permite conocer el perfil de los usuarios y de los servicios que hacen uso.

Por otra parte, la Red de Bibliotecas Públicas de Cali, ha venido ejecutando los procesos sobre el concepto de Alianza Estratégica, entendida ésta como una relación abierta entre distintos socios, cuya fortaleza radica en los aportes diversos y complementarios que cada uno hace para alcanzar un objetivo común, entre el sector público, el privado y el comunitario.

En la dinamización y fortalecimiento de la Red, la alianza significa un gran avance en la concreción del desarrollo de políticas públicas, en las que se identifica una participación clara del sector público, privado y el comunitario. Ese enfoque hace énfasis en un mayor nivel de compromiso y pertenencia al programa por parte de los diferentes actores, incidiendo sin duda, en la sostenibilidad y permanencia a largo plazo.

Desde este lineamiento se han establecido alianzas internacionales con la Red de Bibliotecas de Barcelona - España; nacionales con el Ministerio de Cultura a través de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas y el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación, con la Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte de Bogotá y la Secretaría de Cultura Ciudadana de Medellín para la Red de Ciudades Lectoras; y en el ámbito local con organizaciones como Fundación Carvajal, Asociación Cristiana de Jóvenes ACJ-YMCA y Fundación Bibliotec, entre otras.

Por último, y no menos importante, es haber logrado el posicionamiento de la Red en la estructura organizativa de la Secretaría de Cultura, como un componente misional importante que tiene responsabilidades claras frente al desarrollo cultural del municipio. Un subproceso que puede ser identificado, caracterizado, modelado y evaluado como parte de un sistema de gestión de la calidad de la gestión pública.

Es así como en el 2018 el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación ICONTEC, norma NTC ISO 9001:2015, certifica los servicios bibliotecarios

implementados a través de la Llave del Saber (Acceso a internet, Préstamo externo, Consulta en sala y Referencia) de las Biblioteca Pública Álvaro Mutis en el Barrio doce de Octubre (comuna 12), la Biblioteca Pública del Deporte y la Recreación en el barrio San Fernando (comuna 19), la Biblioteca Pública San Luis en el barrio San Luis (comuna 6) y la Biblioteca Pública Centro Cultural de Emprendimiento del barrio el Pondaje (comuna 13).

En el 2019 se amplía la certificación para la Biblioteca Pública Daniel Guillard en el barrio Los Lagos (comuna 13), Biblioteca Pública Desepaz, en el barrio Desepaz (comuna 21), Biblioteca Pública Centro Cultural Nuevo Latir, en el barrio Alfonso Bonilla Aragón (comuna 14) y la Biblioteca Pública Centro Cultural del barrio Vista Hermosa (comuna 1) y en el año 2021 para la biblioteca pública patrimonial Centenario en el barrio El Peñón (comuna 3). Actualmente se está trabajando para continuar con el proceso de certificación para la biblioteca Pública El Sena en el barrio el Sena (comuna 5) y la Biblioteca pública Isabel Allende en el barrio Alfonso López etapa 3 (comuna 7).

1. OBJETIVO

Documentar metodológicamente la etapa de diseño de la operación estadística de la Secretaría de Cultura denominada “Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali”.

2. ALCANCE

Este documento metodológico aplica para la operación estadística de Registros Administrativos “Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali” que se suscribe en el marco de accionar de la Secretaría de Cultura.

3. DEFINICIONES

ARCHIVO MUNICIPAL DE DATOS (AMDA). Corresponde al instrumento que ofrece un catálogo de documentación metodológica y metadatos de las operaciones estadísticas identificadas en la administración distrital de Santiago de Cali, y mediante el cual, se busca implementar las buenas prácticas estadísticas y su libre

acceso a la comunidad. (Departamento Administrativo de Planeación de Santiago de Cali)

BIBLIOTECA. Estructura organizativa que, mediante los procesos y servicios técnicamente apropiados, tiene como misión facilitar el acceso de una comunidad o grupo particular de usuarios a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte. (Ley 1379 de 2010 Art. 2)

BIBLIOTECA PÚBLICA. Es aquella que presta servicios al público en general, por lo que está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral o nivel de instrucción. (Ley 1379 de 2010 Art. 2)

CLASIFICACIÓN ESTADÍSTICA. Conjunto de observaciones homogéneas, exhaustivas y mutuamente excluyentes, que pueden ser asignadas a una o más variables que van a ser medidas en la recopilación y/o la presentación de los datos. Una clasificación estadística es la que se elabora para la recolección y presentación de datos numéricos recolectados sistemáticamente (es decir, estadísticas).

DATOS ESTADÍSTICOS. Toda la información numérica, alfabética, gráfica, fotográfica, acústica o de cualquier otro tipo, concerniente a unidades estadísticas (beneficiarios o jurídicas, entes u organismos públicos, etc.) recogida con fines estadísticos y sujetos, por lo tanto, a las normas que rigen el secreto estadístico, tales como nombres, direcciones o números de identidad (DANE, 2014b).

DATOS PERSONALES La clasificación de datos personales, hace referencia a cualquier información vinculada o que pueda asociarse a una o varias beneficiarios determinadas o determinables. Se engloban dentro de esta clasificación todos los datos tratados dentro de las Hojas de Ruta, como por ejemplo datos sensibles, datos de la salud, datos laborales, etc. (Ley 1581 de 2012)

ESTÁNDAR ESTADÍSTICO. Es un conjunto de componentes que especifican la práctica uniforme en cualquier punto del proceso estadístico. Cuando se usan juntos, generan un producto estadístico consistente y de alta calidad. Esto permite que los datos de diferentes fuentes puedan ser comparados y permite realizar asimilaciones significativas a través del tiempo. (DANE, 2014a).

ESTANDARIZACIÓN Y ARMONIZACIÓN DE CONCEPTOS. Producción y definición continúa de conceptos unificados, de acuerdo con los términos utilizados en las operaciones e investigaciones estadísticas producidas por el DANE y las

entidades del SEN, con el objetivo de garantizar la comparabilidad e integración de la información en el ámbito nacional e internacional. Esto proporciona los elementos necesarios para la construcción de sus marcos conceptuales, fundamental para la integración y armonización estadística (DANE, 2014)

ESTADÍSTICA OFICIAL. Estadísticas producidas y difundidas por las entidades integrantes del Sistema Estadístico Nacional que permiten conocer la situación económica, demográfica, ambiental y social a nivel nacional y territorial para la toma de decisiones y que cumplen las condiciones y características establecidas en el artículo 2.2.3.2.1 del Decreto 1743 de 2016.

ESTRATEGIA METODOLÓGICA. Conjunto sistemático de procedimientos, técnicas, pasos y tareas que se siguen para recolectar información y abordar su análisis para la generación de un producto requerido. En el caso de las investigaciones para la actividad estadística, la estrategia metodológica define el qué y el cómo estudiar, desarrollar o transformar un fenómeno económico, social o ambiental explicando por qué se requiere, cómo se va a desarrollar, con qué herramientas, instrumentos y recursos se cuenta para obtener los resultados requeridos en los diferentes subprocesos de la producción estadística (DANE, 2014b)

FUENTE. Unidad, elemento, individuo o institución que proporciona los datos requeridos por la operación estadística. (DANE, 2020).

GRUPO: Usuarios, afiliados o no, que hacen uso de un servicio de la biblioteca y se registran en la Llave del Saber de manera grupal en la que solamente se indica la cantidad de usuarios y su rango de edad. (Instructivo Llave del Saber)

INFORMACIÓN ESTADÍSTICA. Conjunto de resultados que se obtienen de las operaciones estadísticas y que describen o expresan características sobre algún elemento, fenómeno o situación de estudio (DANE, 2014a).

METADATO. Información necesaria para el uso e interpretación de las estadísticas. Los metadatos describen la conceptualización, calidad, generación, cálculo y características de un conjunto de datos estadísticos (DANE, 2020).

METODOLOGÍA. Hace referencia al conjunto de pasos y procedimientos ordenados que se realizan con el fin de desarrollar una investigación u operación estadística. Además, define lo que se quiere investigar o estudiar acerca de un fenómeno económico, social o ambiental explicando por qué se requiere, cómo se va a

desarrollar, con qué herramientas, instrumentos y recursos se cuenta para obtener los resultados esperados. La metodología parte de una posición teórica que lleva a una selección de métodos o técnicas concretas acerca del procedimiento para realizar las tareas relacionadas con una investigación u operación estadística, por ello no debe confundirse con el documento metodológico donde se presenta (DANE, 2014c).

MICRODATOS. Corresponde a los datos sobre las características asociadas a las unidades de observación que se encuentran consolidadas en una base de datos. (DANE, 2020)

OPERACIÓN ESTADÍSTICA. Conjunto de procesos y actividades que comprende la identificación de necesidades, diseño, construcción, recolección/acopio, procesamiento, análisis, difusión y evaluación, el cual conduce a la producción de información estadística sobre un tema de interés nacional y/o territorial. (DANE, 2020)

OPERACIÓN ESTADÍSTICA A PARTIR DE REGISTROS ADMINISTRATIVOS. Aplicación de un proceso estadístico que utiliza en la metodología estadística un conjunto de variables contenidas en uno o más registros administrativos. (DANE, 2017)

PROCESO ESTADÍSTICO. Conjunto sistemático de actividades encaminadas a la producción de estadísticas, entre las cuales están comprendidas: la detección de necesidades de información, el diseño, la construcción, la recolección, el procesamiento, el análisis, la difusión y la evaluación. (DANE, 2020)

RED DE BIBLIOTECAS: Conjunto de bibliotecas que comparten intereses y recursos para obtener logros comunes. (Ley 1379 de 2010 Art. 2)

SERVICIOS BIBLIOTECARIOS: Conjunto de actividades desarrolladas en una biblioteca, con el fin de facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad. (Ley 1379 de 2010 Art. 2)

TRANSPARENCIA. Se refiere al contexto informativo con que se proporcionan los datos al usuario, conjuntamente a metadatos (explicaciones, documentación, información sobre la calidad que puede limitar el uso de los datos). (DANE, 2020)

USUARIOS AFILIADOS: personas únicas registradas con todos sus datos demográficos, que tienen llave para acceder a los servicios de la biblioteca. (Instructivo Llave del Saber)

USUARIOS NO AFILIADOS: personas únicas que acceden a los servicios de la biblioteca y no cuenta con la llave, por lo tanto, quedan registrados sus usos de servicios (en la base de datos de la Llave del Saber) como usuarios anónimos, solamente se indica el rango de edad y sexo. (Instructivo Llave del Saber)

4. DISEÑO DE LA OPERACIÓN ESTADÍSTICA

4.1 PRESENTACIÓN

La Secretaría de Cultura fue desagregada de Turismo a partir del Decreto Extraordinario No. 411.0.20.0516 DE 2016, Capítulo 7. Artículo 166. Creación del Sector Cultura. Créase el sector Administrativo Cultura. En el Artículo 171 se establece la Estructura de la Secretaría de Cultura:

- Despacho del Secretario.
- Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural.
- Subsecretaría de Artes, Creación y Promoción Cultural.
- Unidad de Apoyo a la Gestión.

En el Art. 168 se establece la misión del sector cultura que consiste en garantizar a los habitantes de Santiago de Cali el goce y disfrute de los derechos a la cultura, así como fortalecer y fomentar las diferentes expresiones culturales de sus habitantes.

Por su parte, la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, tiene entre sus funciones las siguientes (Art. 173):

- Desarrollar estrategias para el fomento de la lectura y escritura a la comunidad en general.
- Brindar servicios bibliotecarios accesibles a la comunidad a través de la red de bibliotecas públicas.
- Ampliar la cobertura de la red de bibliotecas públicas pertenecientes al Municipio de Santiago de Cali.
- Realizar alfabetización informacional a usuarios de la red de bibliotecas en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones – TIC, en

articulación con el Departamento Administrativo de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

- Realizar actividades culturales y comunitarias en la Red de Bibliotecas.

En este marco de acción la Subsecretaría, por medio de la operación estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas, tiene como finalidad conocer el perfil de los usuarios y los servicios que demandan de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito de Santiago de Cali, de manera mensual, dando lugar al establecimiento de estrategias para el fortalecimiento de los servicios y la oferta institucional. Contribuyendo a los indicadores del Plan de Desarrollo 2020 - 2023 “Cali Unida por la Vida”, en la Dimensión 2. Cali, Solidaria por la vida, Línea Estratégica: 205 Cali Corazón de las Culturas. Programa: 205002 Ecosistema Artístico, Indicador de Bienestar Personas vinculadas a los procesos de promoción de lectura y escritura realizados por la Red de biblioteca (línea base 91.306 – Meta 120.000)

4.2 ANTECEDENTES

A comienzos del siglo XX, con el nombramiento de Santiago de Cali como capital del naciente departamento del Valle del Cauca, se crea la primera biblioteca pública de la ciudad y primera biblioteca pública municipal de Colombia por medio de la Escritura Pública No. 410 del 20 de julio de 1910, fue pensada como un proyecto de ciudad, al lado de instituciones como la Cámara de Comercio y la Arquidiócesis de Cali. Es importante destacar que la biblioteca no sólo prestaba el servicio de consulta de libros, sino que también ofrecía sus salones para diversas actividades culturales como conferencias, homenajes y actos solemnes, enmarcadas en las festividades de la ciudad. Por su carácter histórico y patrimonial, se posiciona como un lugar en la memoria colectiva del Municipio de Santiago de Cali.

A principio de los años ochenta los Centros de Servicios, liderados por la Fundación Carvajal, incorporan las primeras bibliotecas en los sectores de prioridad social en el Oriente de Cali y a finales de los años ochenta, surgen las tres primeras iniciativas populares orientadas a responder a la necesidad de información y oferta cultural de los barrios: la biblioteca comunitaria Isaías Gamboa en el Barrio Berlín de la Comuna 4, la biblioteca comunitaria del Barrio Obrero en la Comuna 9 y la biblioteca comunitaria Daniel Guillard del barrio los Lagos de la Comuna 13. En la ciudad se vivían momentos difíciles de cambio por las oleadas migratorias debido al conflicto armado interno y el narcotráfico; la biblioteca genera en la ciudad una alternativa de oportunidades y un lugar de encuentro para la comunidad.

Asociado a procesos de desarrollo comunitario, con el apoyo de la municipalidad, surgen otras 33 iniciativas de “Bibliotecas Comunitarias” durante los siguientes años. El origen comunitario marcó una impronta en el desarrollo bibliotecario de la ciudad, para responder a las necesidades de un territorio, establecidos en espacios comunitarios, a cargo de personas que tuvieran ante todo la vocación de servicio a su comunidad y el apoyo de las Juntas de Acción Comunal. Durante gran parte del proceso de consolidación de las bibliotecas, Cali tuvo una gran influencia de los sectores comunitarios y de organizaciones barriales, que se evidencia aún en la actualidad.

Con la Reforma Administrativa del Municipio de Santiago de Cali, Acuerdo 01 de mayo de 1996, se crea la Dirección de Cultura, a la cual se le asigna la responsabilidad de: *“Propender por la actualización, sistematización y modernización de las bibliotecas públicas del municipio de Cali, existentes, su mejoramiento físico, dotación general y gestión cultural, así como la creación de nuevas bibliotecas”*.

En el año 2001 el Decreto Extraordinario 0203 modificó la denominación de Dirección de Cultura por la de Secretaría de Cultura y Turismo, en la que se ratifican las responsabilidades frente a las bibliotecas públicas del municipio de Cali: *“Propender por la actualización, sistematización y modernización de las bibliotecas públicas existentes, su mejoramiento físico, dotación general y gestión cultural, así como la creación de nuevas bibliotecas; Administrar los teatros, bibliotecas y Archivo Histórico; Fomentar y promover bibliotecas públicas comunitarias en el Municipio de Cali; Promover y estimular la adquisición... de material especializado de lectura, dirigido a personas con limitaciones físicas, psíquicas y/o sensoriales.*

El municipio canaliza recursos públicos para fortalecer, modernizar, dotar, promover y adquirir material especializado, como parte de un sistema de “bibliotecas públicas” y crea una estructura de soporte para la “Red”, bajo la dirección de la Secretaría de Cultura y Turismo.

A partir del año 2000, el gobierno municipal da cumplimiento a un Convenio Social, con la construcción de los primeros Centros Culturales en el barrio Vistahermosa de la Comuna 1 y el barrio Brisas de Mayo de la comuna 20, posteriormente se inaugura el Centro Cultural en el barrio Alto Jordán de la Comuna 18; estos espacios posibilitan la oferta de servicios bibliotecarios, culturales y sociales, se impulsan proyectos interinstitucionales con participación de la comunidad. En esta etapa se afianza el enfoque territorial, dinamizado por entidades estatales que propicien el desarrollo local, articulados con los Centros de Administración Local Integrada -

CALI y los Consejos de Planificación Local, con la participación social de distintos grupos poblacionales y con énfasis en la formación ciudadana y la convivencia.

En el 2010, se crea el Centro de Emprendimiento Cultural en el barrio el Pondaje de la Comuna 13, apoyado por el Ministerio de Cultura, y en el siguiente año 2011 se crean dos nuevas bibliotecas, la biblioteca Centro Cultural Nuevo Latir en el barrio Alfonso Bonilla Aragón de la Comuna 14, que hace parte de la Ciudadela Educativa del mismo nombre y la Biblioteca temática del Deporte y la Recreación, en el lado oriental del Estadio Pascual Guerrero, en el barrio San Fernando de la Comuna 19.

Con la promulgación de la Ley 1379 de 2010, irrumpe un diálogo muy importante entre los servicios existentes a nivel municipal y la normatividad de una Red que articula e integra las bibliotecas públicas estatales, bajo la coordinación *del Ministerio de Cultura – Biblioteca Nacional de Colombia*. Esta Ley precisa el concepto y alcances de la biblioteca pública estatal como: *“Una Biblioteca pública de orden nacional, departamental, distrital o municipal que pertenece o es organizada por el Estado en sus diversos niveles territoriales”, se establecen cuáles son esos servicios bibliotecarios, cuál el perfil y el papel de los bibliotecarios que prestan este servicio a la comunidad y de los distintos niveles municipal, departamental y nacional.*

Desde el año 2012 la Red de Bibliotecas Públicas de Cali, implementa progresivamente los lineamientos de la Ley 1379 y fortalece los procesos de cualificación técnica de los bibliotecarios; de tener un perfil de actor comunitario se promueve el desarrollo de nuevas competencias para la prestación de los servicios bibliotecarios, se desarrolla el “Sistema nacional de información” con la Llave del Saber, se avanza en los procesos técnicos para la organización de las colecciones y su sistematización en un catálogo maestro.

En la actualidad la Red de bibliotecas públicas está conformada por 61 espacios bibliotecarios y 4 espacios descentralizados (BiblioMIO)¹, los cuales están agrupados por Territorios, para realizar la planificación y seguimiento de los procesos, en su mayoría ubicados en sectores de prioridad social tanto en la zona urbana como en la zona rural del Distrito de Santiago de Cali.

A través de estos espacios de acceso libre y gratuito se ofrece a la comunidad los siguientes servicios, de acuerdo con la Ley 1379 de 2010:

¹ BiblioMIO: Espacios no convencionales que se encuentran ubicados en las estaciones principales del transporte Masivo Integrado de Occidente – MIO en la ciudad de Cali.

- Referencia
- Consulta en sala
- Acceso a internet
- Préstamo externo
- Actividades y formación de lectura y escritura
- Formación de usuarios / alfabetización informacional
- Actividades y formación comunitaria y para el desarrollo local
- Actividades y formación cultural

La Biblioteca Nacional de Colombia y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas del Ministerio de Cultura, desde el año 2014 en el marco del Plan Nacional de Lectura y Escritura “Leer es Mi Cuento”, establece el Sistema de Información bibliotecaria Llave del Saber.

Este sistema consiste en la generación y análisis de datos derivados de los servicios y acciones de las Bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas². Esta propuesta se orienta al fortalecimiento de las políticas nacionales de lectura y bibliotecas, desde lo local y regional, promoviendo el sentido de identidad y pertenencia de los usuarios, con el espacio que ofrece la biblioteca, como espacio para la construcción colectiva desde la cultura. Es importante señalar que el sistema Llave del Saber se inició en la ciudad de Cali, en una alianza entre el sector privado (Fundación Carvajal) y el sector público en el año 2002, en el año 2003 se implementó en la Red de Bibliotecas Públicas de Cali y en el año 2014 a nivel nacional en 500 Bibliotecas; para el año 2021 hay 1.418 bibliotecas públicas del país con el sistema de Llave del saber.

La gerente del Plan Nacional de Lectura y Escritura, Silvia Mora, en el marco del lanzamiento de la “Llave del Saber” manifestó³ que la implementación del sistema permite avanzar en tres objetivos:

1. Contar con información centralizada y consolidada de los servicios utilizados por los usuarios de las bibliotecas públicas.
2. A nivel local facilita conocer, evaluar y tener el control de la dinámica de cada biblioteca de la red pública.
3. En relación con lo territorial, contar con información e indicadores confiables para la toma de decisiones por parte de los municipios y entes territoriales.

² El Instituto Colombiano de Cultura, creado en 1968, ente descentralizado adscrito al Ministerio de Educación, que comprendía entre sus funciones la de fomentar el desarrollo de las bibliotecas públicas, conformó en 1978 la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, Colcultura fue liquidado por la Ley 397 de 1997. Ley General de Cultura y se crea el Ministerio de Cultura. La Red de Bibliotecas queda a cargo del Ministerio de Cultura y operando bajo la Biblioteca Nacional. Esta Ley fue modificada por la Ley 1185 de 2008.

³ Llave del Saber integra al país a través de las bibliotecas públicas.

4.3 DISEÑO TEMÁTICO/METODOLÓGICO

4.3.1 Necesidades de Información

La información que se requiere del sistema de la Llave del Saber se relaciona con la funcionalidad de las Bibliotecas que hacen parte de la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali, a nivel de usuarios, visitas y servicios, en la medida que permite realizar seguimiento al quehacer de la Red de Bibliotecas en relación con la comunidad, usuarios, usuarios potenciales y servicios ofrecidos.

A continuación, en la Tabla 1, se relacionan los actores interesados en la información a nivel interno, como externo.

Tabla 1. Usuarios de la información a nivel interno y externo

NIVEL	USUARIOS
Interno	Secretaría de Cultura Equipo Técnico y Coordinadores Territoriales de la Red de Bibliotecas Secretaría de Gobierno Departamento Administrativo de Planeación Secretaría de Educación Departamento Administrativo de Desarrollo e Innovación Institucional Entes de Control (Contraloría y Control Interno)
Externo	Juntas de Acción Comunal Juntas Administradoras Locales Líderes Comunitarios Gestores Culturales ONGs

Fuente: Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaría de Cultura

4.3.2 Objetivos

a) Objetivo general

Analizar la información recopilada en la plataforma 'Llave del Saber', para conocer el perfil de los usuarios y servicios utilizados en la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali y las tendencias, que aportan en el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la oferta institucional.

b) Objetivos específicos

- Conocer la participación de niños y niñas de primera infancia beneficiados con los programas de fomento a la lectura y la escritura de las bibliotecas públicas.
- Promover los hábitos de lectura y escritura en niños y niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores.
- Fomentar la participación de la población con discapacidad en procesos artísticos y/o culturales.
- Fomentar en la comunidad el tema de inclusión y respeto por la población con discapacidad.
- Identificar las fortalezas y debilidades en la implementación de los servicios con relación a la consecución de metas.
- Dar respuesta oportuna y confiable a todas las solicitudes de información internas y externas.
- Identificar nuevas necesidades de servicios de acuerdo con las necesidades de la comunidad.

4.4.3 Alcance

El sistema de registro es permanente, en el sentido que es un servicio abierto a la comunidad, el cual es realizado por el Bibliotecario en el sistema de la Llave del saber, con el objetivo de conocer el perfil de los usuarios y el tipo de servicio solicitado. El proceso de producción de información corresponde al área temática Social y Cultural y, su cobertura geográfica corresponde al Distrito de Santiago de Cali (zona urbana y rural).

4.4.4 Marco de referencia

a) Marco teórico

En Colombia el término de Biblioteca Pública, tiene sus orígenes en la fundación de la Biblioteca Nacional de Colombia, el 9 de enero de 1777, la cual se enmarcó en el proceso de cambio del dominio de la escolástica a las nuevas ideas de la Ilustración que predominan de manera universal. En 1822 se reorganiza la Biblioteca Pública, se le da el nombre de Biblioteca Nacional, para lo cual se establece una nueva sede y se formaliza la figura de bibliotecario. Y en 1834, se establece la primera Ley de Depósito Legal, por medio de la cual el Congreso determinó a los impresores de la Nueva Granada a remitir a la Biblioteca Nacional *"un ejemplar de todo escrito que se imprimiera en su imprenta, bien fuera libro, cuaderno, periódico, hoja suelta o impreso de cualquier otra especie. Los impresores de fuera de la capital de la República remitirán al bibliotecario por los inmediatos correos ordinarios, después*

de la publicación, los libros, cuadernos y otros escritos que impriman cubiertos con dos fajas de manera que pueda verse que es impreso". La Biblioteca también fue creciendo y fortaleciéndose, a partir de la adquisición de obras patrimoniales y donaciones de fondos bibliográficos pertenecientes a coleccionistas particulares.

Téllez Tolosa, Luis Roberto (2012), en "Breve historia de las bibliotecas públicas en Colombia" expone, que, en el siglo XIX, el establecimiento de Bibliotecas Públicas fuera de la capital, eran incipientes y precarias, se orientaban principalmente al sector de la sociedad letrado y de clase alta, dejando al margen las necesidades e intereses de la población en general. Y fue hasta el siglo XX en la década de los años veinte, que el Estado empezó a asumir un rol de dinamizador en el proceso de creación de las bibliotecas públicas teniendo presente los asentamientos humanos rurales (bibliotecas aldeanas). En 1951, se expidió el Decreto 1776, que dispuso la creación de Bibliotecas Públicas en todo el territorio nacional en ciudades que no fueran capitales de departamento, con el nombre de Caro y Cuervo, lo que no logro consolidarse. Por lo cual, no fue precisamente el Estado, quien impulsó el tema de las Bibliotecas Públicas en el país, sino el esfuerzo del sector privado y la gestión de personalidades ante entidades internacionales. Así como, las cajas de compensación a mediados de los años setenta, comienzan a consolidar la oferta de bibliotecas, como parte de su portafolio de servicios y posicionándose como ejemplo de lo que debería ser una Biblioteca Pública.

En el 2010 mediante la Ley 1379 de 2010, se estableció la Red de Bibliotecas Públicas, como respuesta a la necesidad de organizar, fortalecer y reconocer, la importancia de la oferta cultural pública, como un factor subyacente en la construcción de ciudadanía y comunidad, que va desde su impacto a nivel individual como colectivo. Teniendo presente que a través de la historia el espacio definido como Biblioteca, da cuenta de conocimiento, pero también de poder y de privilegio, de aquellas personas que podían acceder al conocimiento. Con el tiempo se ha transformado en un espacio abierto, con una visión de articulación con las dinámicas comunitarias. En este sentido la definición de Biblioteca de María de la Luz Arguinzóniz (1980), en el libro Guía de la Biblioteca, funciones y actividades; da cuenta de ello:

"... este vocablo se aplica a la institución dedicada no sólo a conservar, sino también a difundir en forma dinámica los conocimientos en beneficio de un conjunto de seres humanos". "Por extensión, este término se aplica también a una colección más o menos selecta y numerosa de libros catalogados y clasificados de acuerdo con un sistema determinado y que se han puesto a

disposición de los lectores, de manera que los conocimientos contenidos en dichos libros puedan ser difundidos y aprovechados".

Con las nuevas tecnologías, el concepto de Biblioteca Pública, asume una concepción más amplia, que pasa a asumir retos, tanto en su funcionamiento como en su oferta institucional. Como se expresa en la Ley de Bibliotecas Públicas 1379 de 2010, es una Guía de Fácil Comprensión, que la Biblioteca Pública, sin dejar de ser centro de consulta y de conservación, se establece como un escenario para la lectura tanto convencional como audiovisual, siendo un espacio para el encuentro de los ciudadanos y comunidades, en temas relacionados con la cultura, la educación, la ciencia y el divertimento desde una lógica universal.

Es así, como el usuario se constituye en el eje de funcionalidad de la Biblioteca, otorgándole sentido al configurar el quehacer de dicho espacio, de allí la importancia de la caracterización de usuarios, como lo expone Elías Sanz Casado⁴ (1993), a partir de los cinco objetivos de los estudios de usuarios, en su ponencia "La realización de estudios de usuarios: Una necesidad urgente":

1. Conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, identificando los cambios que se vayan produciendo en éstos para establecer centros de información más adecuados y flexibles.
2. Aprovechar al máximo los recursos de los centros de información existentes, mediante el análisis y evaluación de sus fondos y servicios, de acuerdo con las demandas reales de información.
3. Realizar cursos de formación de usuarios pues, una vez conocidos sus hábitos y necesidades, se pueden realizar programas a medida de dichas necesidades.
4. Evaluar los sistemas nacionales de información, con el fin de determinar los puntos débiles que necesiten ser reformados, de acuerdo con las necesidades de los usuarios o distribuir los recursos dentro del sistema, en función de las demandas de información que se produzcan o los cambios en los hábitos que se detecten.
5. Conocer la estructura y dinámica de los colectivos de investigación.

b) Marco conceptual

El marco conceptual tiene su fundamento en la Ley 1379 de 2010, Artículo 2º.
Definiciones:

⁴ Casado. Sanz Elías. La realización de estudios de usuarios: una necesidad urgente. Ponencia impartida en el Segundo Seminario Hispano-Cubano de Información y Documentación.

Acervo documental o fondo bibliográfico: Conjunto de documentos en cualquier soporte que hacen parte de una biblioteca. Término que se puede usar análogamente con el de acervo, o colección.

Biblioteca: Estructura organizativa que, mediante los procesos y servicios técnicamente apropiados, tiene como misión facilitar el acceso de una comunidad o grupo particular de usuarios a documentos publicados o difundidos en cualquier soporte.

Biblioteca digital: Colecciones organizadas de contenidos digitales que se ponen a disposición del público. Pueden contener materiales digitalizados, tales como ejemplares digitales de libros y otro material documental procedente de bibliotecas, archivos y museos, o basarse en información producida directamente en formato digital.

Biblioteca pública: Es aquella que presta servicios al público en general, por lo que está a disposición de todos los miembros de la comunidad por igual, sin distinción de raza, nacionalidad, edad, sexo, religión, idioma, discapacidad, condición económica y laboral o nivel de instrucción.

Biblioteca pública estatal: Biblioteca pública del orden nacional, departamental, distrital o municipal, que pertenece o es organizada por el Estado en sus diversos niveles territoriales de conformidad con esta ley y con las demás disposiciones vigentes.

Biblioteca pública privada o mixta: Es aquella biblioteca creada por una entidad autónoma o no gubernamental, financiada con presupuesto independiente, en la cual se incluyen las partidas necesarias para su sostenimiento. Las bibliotecas públicas privadas o mixtas, a su vez, pueden conformar sus propias redes de bibliotecas.

Cooperación bibliotecaria: Acciones de carácter voluntario que se establecen entre bibliotecas, redes y sistemas, para compartir e intercambiar información, ideas, servicios, recursos, conocimientos especializados, documentos y medios con la finalidad de optimizar y desarrollar los servicios bibliotecarios.

Dotación bibliotecaria: Conjunto de elementos necesarios para la prestación de los servicios bibliotecarios. Se incluyen todos los tipos de recursos: documentos,

muebles y equipos, recursos financieros y cualquier otro bien necesario para la conservación, difusión, comunicación y prestación del servicio.

Infraestructura bibliotecaria: Espacios físicos e inmuebles diseñados, construidos o adaptados para la realización de las funciones, los procesos y los servicios bibliotecarios.

Patrimonio Bibliográfico y Documental de la Nación: Conjunto de obras o documentos que conforman una colección nacional, que incluye las colecciones recibidas por depósito legal y toda obra que se considere herencia y memoria, o que contribuya a la construcción de la identidad de la Nación en su diversidad. Incluye libros, folletos y manuscritos, microformas, material gráfico, cartográfico, seriado, sonoro, musical, audiovisual, recursos electrónicos, entre otros.

Personal bibliotecario: Personas que prestan sus servicios en una biblioteca debido a su formación, competencias y experiencia.

Red de bibliotecas: Conjunto de bibliotecas que comparten intereses y recursos para obtener logros comunes.

Red Nacional de Bibliotecas Públicas: Es la red que articula e integra las bibliotecas públicas estatales y sus servicios bibliotecarios en el orden nacional, departamental, distrital y municipal, bajo la coordinación del Ministerio de Cultura-Biblioteca Nacional de Colombia.

Servicios bibliotecarios: Conjunto de actividades desarrolladas en una biblioteca, con el fin de facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad.

Definiciones establecidas en el Manual de Uso de Llave del Saber:

Actividades: Quehaceres propios de la biblioteca tales como visitas guiadas y renovación de préstamo de libros; acciones e interacciones de los usuarios como consulta en sala y uso de tabletas; y eventos programados para los usuarios como talleres y exposiciones que tienen como fin facilitar y promover la disponibilidad y el acceso a la información y a la cultura con estándares de calidad, pertinencia y oportunidad". En la base de datos de la Llave del Saber los bibliotecarios están facultados para añadir las actividades propias de su institución.

- Usuarios afiliados: personas únicas registradas con todos sus datos demográficos, que tienen llave para acceder a los servicios de la biblioteca.
- Usuarios no afiliados: personas únicas que acceden a los servicios de la biblioteca y no cuenta con la llave, por lo tanto, quedan registrados sus usos de servicios (en la base de datos de la Llave del Saber) como usuarios anónimos, solamente se indica el rango de edad y sexo.
- Grupo: Usuarios, afiliados o no, que hacen uso de un servicio de la biblioteca y se registran en la Llave del Saber de manera grupal en la que solamente se indica la cantidad de usuarios y su rango de edad.
- Asistencias: Cantidad de actividades a las que asiste un usuario, entendiendo que la misma persona puede utilizar varios servicios durante la misma visita (por ejemplo, consulta en sala y préstamo externo). Por lo tanto, el número de asistencias por lo general es diferente al número de usuarios y al de visitas.
- Llave del Saber: Es un Sistema Nacional de Información el cual facilita la identificación de los usuarios de las bibliotecas públicas, la organización de los servicios bibliotecarios, el reporte de los usos que se hacen de las bibliotecas públicas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas de Colombia (RNBP), así como el monitoreo de los procesos de gestión de la biblioteca.
- Visitas: número de personas que entran en el curso de un día a la biblioteca. El total de visitas se calcula sumando las visitas de usuarios afiliados + las de usuarios no afiliados + usuarios atendidos en grupos. Para calcular visitas en periodos superiores a un día (ej. semana, mes, año) se suman las visitas diarias.

c) Marco legal

La Operación Estadística se enmarca en el cumplimiento de la normatividad a nivel nacional y regional:

La Constitución Política 1991, en los Artículos 70 y 71, hacen referencia del derecho del acceso de los colombianos a espacios de formación, de conocimiento de creación y expresión cultural.

- Artículo 70. El Estado tiene el deber de promover y fomentar el acceso a la cultura de todos los colombianos en igualdad de oportunidades, por medio de la educación permanente y la enseñanza científica, técnica, artística y

profesional en todas las etapas del proceso de creación de la identidad nacional.

- Artículo 71. La búsqueda del conocimiento y la expresión artística son libres. Los planes de desarrollo económico y social incluirán el fomento a las ciencias y, en general, a la cultura. El Estado creará incentivos para personas e instituciones que desarrollen y fomenten la ciencia y la tecnología y las demás manifestaciones culturales y ofrecerá estímulos especiales a personas e instituciones que ejerzan estas actividades.

Ley General de Cultura 397 de 1997- Modificada por la Ley 1185 de 2008, por la cual se desarrollan los artículos 70, 71 y 72 y demás artículos concordantes de la Constitución Política y se dictan normas sobre patrimonio cultural, fomentos y estímulos a la cultura, se crea el Ministerio de la Cultura y se trasladan algunas dependencias.

- Artículo 12. Del patrimonio bibliográfico, hemerográfico, documental y de imágenes en movimiento. El Ministerio de Cultura y el Ministerio del Interior, a través de la Biblioteca Nacional y el Archivo General de la Nación, respectivamente, son las entidades responsables de reunir, organizar, incrementar, preservar, proteger, registrar y difundir el patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental de la Nación, sostenido en los diferentes soportes de información. Así mismo, las bibliotecas departamentales y regionales, y los archivos municipales, distritales y departamentales, podrán ser depositarios de su patrimonio bibliográfico, hemerográfico y documental.
- Artículo 24. Bibliotecas. Los gobiernos nacional, departamental, distrital y municipal consolidarán y desarrollarán la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, coordinada por el Ministerio de Cultura, a través de la Biblioteca Nacional, con el fin de promover la creación, el fomento y el fortalecimiento de las bibliotecas públicas y mixtas y de los servicios complementarios que a través de éstas se prestan. Para ello, incluirán todos los años en su presupuesto las partidas necesarias para crear, fortalecer y sostener el mayor número de bibliotecas públicas en sus respectivas jurisdicciones. El Ministerio de Cultura, a través de la Biblioteca Nacional, es el organismo encargado de planear y formular la política de las bibliotecas públicas y la lectura a nivel nacional y de dirigir la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

- Artículo 25. Recursos de Ley 60 de 1993 para actividades culturales. Los municipios asignan a las actividades culturales, prioritariamente casas de la cultura y bibliotecas públicas, al menos un dos por ciento (2%), de los recursos regulados en el artículo 22 numeral 4º, de la Ley 60 de 1993.

Ley 1379 de 2010, por la cual se organiza la red nacional de bibliotecas públicas y se dictan otras disposiciones. Se realiza la definición de conceptos en relación con la Red de Bibliotecas Públicas, entre los que se encuentran: Libro, Biblioteca, Biblioteca Digital, Dotación Bibliotecaria, Red de Bibliotecas. Así como, la utilidad social, los fines estratégicos, los principios fundamentales, regulación de la Red Nacional de Bibliotecas, Competencias Nacionales y Territoriales.

La Resolución 1250 de 2010, reglamenta algunos aspectos técnicos y administrativos relativos a la regulación y funcionamiento de las bibliotecas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Documento CONPES 3222 de 2003, pone en marcha el Plan Nacional de Lectura y Bibliotecas, cuyo objetivo fundamental es hacer de Colombia un país de lectores y mejorar sustancialmente el acceso equitativo de los colombianos a la información y al conocimiento mediante el fortalecimiento de las bibliotecas públicas, la promoción y el fomento de la lectura, la ampliación de los sistemas de producción y circulación de libros y la conformación de un sistema de información, evaluación y seguimiento de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Plan Nacional de Lectura en Bibliotecas (PNLB) 2003. Tiene como objetivo mejorar el acceso equitativo de los colombianos a la información y al conocimiento creando y fortaleciendo las bibliotecas públicas, impulsando y fomentando la lectura, reforzando los sistemas de producción y circulación de libros, optimizando el sistema de información, y realizando el seguimiento y evaluación de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Plan Nacional de Lectura y Escritura de 2014. Por medio del cual se estableció un sistema nacional de información para la generación y el análisis de datos asociados al perfil de usuarios y al uso de los servicios de las bibliotecas adscritas a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP), determinado como “Llave del Saber” a partir de información personalizada, unificada y en línea, para facilitar la toma de decisiones, planeación y gestión. Esta información se constituye en la fuente de datos de la operación estadística del presente documento, estando soportado a nivel local por la siguiente normatividad:

Decreto 0203 de 2001, por medio del cual se crea la Secretaría de Cultura y Turismo y Red de Bibliotecas Públicas de Cali, Propender por la actualización, sistematización y modernización de las bibliotecas públicas del Municipio de Cali existentes, su mejoramiento físico, dotación general y gestión cultural, así como la creación de nuevas bibliotecas.

Decreto Extraordinario 411.0.20.0516 de 2016. Por medio del cual se determina la estructura de la Administración Central y las funciones de sus dependencias, donde la Secretaria de Cultura queda independiente de Turismo, y como parte de su estructura, la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, tiene entre sus funciones, según el Artículo 173, en términos generales fomentar y fortalecer los servicios bibliotecarios de la Red de Bibliotecas, para lo cual es esencial contar con herramientas de planificación y toma de decisiones, desde el conocimiento de la dinámica de la Red de Bibliotecas, donde se relacionan los usuarios y servicios.

d) Referentes internacionales

En el Manifiesto de la IFLA/UNESCO, aprobado en 1994, reconoce a la biblioteca pública como una fuerza viva de educación, cultura e información y como agente esencial de fomento de la paz y los valores espirituales en la mente de los individuos. Y relaciona elementos básicos con los cuales debe contar la Biblioteca Pública para ofrecer accesibilidad y responder a las demandas de la comunidad:

- Identificar a los posibles usuarios
- Analizar las necesidades de los usuarios
- Crear servicios para grupos y personas
- Elaborar políticas de atención al cliente
- Promover la educación de los usuarios
- Cooperar y compartir los recursos
- Crear redes electrónicas
- Garantizar el acceso a los servicios
- Proporcionar edificios

En el documento Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas (2001), relaciona y analiza todas las dimensiones que entran en el escenario de funcionamiento de las bibliotecas públicas, teniendo presente usuarios, comunidad, institucionalidad, infraestructura, desarrollo tecnológico, políticas y recursos.

En relación con la operación estadística, se resalta la importancia del registro y seguimiento a los usuarios y servicios, como se establece en el aparte 6.10.3 Indicadores de resultados.

La existencia de informaciones fiables sobre el rendimiento de la biblioteca es un instrumento necesario para evaluar y mejorar la eficiencia, la eficacia y la calidad del servicio. El acopio de datos estadísticos sobre los recursos, el personal, los servicios, los préstamos, las actividades, etc. facilitará información para la planificación y la rendición de cuentas y ayudará a la dirección a adoptar decisiones fundamentadas.

Se pueden utilizar los siguientes indicadores esenciales de resultados para evaluar y seguir el logro de los objetivos de la biblioteca:

Indicadores relativos al uso.

- Cantidad de préstamos por persona
- Número total de visitas a la biblioteca por persona
- Porcentaje de los afiliados a la biblioteca respecto de la población
- Cantidad de préstamos por artículo
- Consultas sobre referencias por persona
- Cantidad de préstamos por hora de apertura
- Cantidad de conexiones a los servicios electrónicos y consultas de otros materiales no impresos.

La tecnología informática facilita la medición del rendimiento y permite elaborar modelos perfeccionados de utilización de la biblioteca que luego se emplean en la creación de servicios. La medición del rendimiento debe ser un proceso planificado que se realice de forma coherente a lo largo de un periodo.

e) Referentes nacionales

La caracterización de usuarios presenciales que realiza el Grupo de Colecciones y Servicios de la Biblioteca Nacional de Colombia⁵ BNC, permite conocer de manera más amplia el perfil de los ciudadanos que realizan su afiliación por primera vez o renovaron la misma, en un periodo específico de tiempo, así mismo, a través de las variables establecidas se logra identificar los grupos de usuarios que comparten rasgos similares. De igual manera, la caracterización de usuarios presenciales da

⁵ Caracterización de usuarios presenciales 2019. Biblioteca Nacional de Colombia Grupo de Colecciones y Servicios Ciudad: Bogotá, D.C. MinCultura - Biblioteca Nacional de Colombia.

cumplimiento con una serie de disposiciones legales en relación con políticas de desarrollo administrativo tales como: Participación ciudadana y rendición de cuentas, Política de servicio al ciudadano, Gestión de trámites y servicios y Gestión de TIC.

Para identificar los perfiles, las características y las particularidades de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés con los cuales interactúa la Biblioteca Nacional de Colombia, se precisaron caracterizar periódicamente, tanto a sus usuarios como a sus visitantes, a través de una metodología centrada en el usuario con una perspectiva interdisciplinar, mediante la combinación de técnicas cualitativas y cuantitativas. Esta metodología pretende identificar los grupos de valor de la Biblioteca Nacional para crear una experiencia positiva y un vínculo entre usuario y producto.

Las variables relacionadas en el proceso de caracterización son las siguientes:

- Geográfica
- Demográficas (género - ocupación)
- Intrínsecas (temática de consulta general - específica)
- Comportamiento (servicios que accede - frecuencia de uso - canales de acceso e iteraciones que debe hacer por trámite)

Como conclusión de la caracterización se resalta, la relación que se establece entre los servicios, las preferencias o fidelidades entre diversos grupos de usuarios y las necesidades de los usuarios. Al tiempo de dar lugar a estrategias para atraer nuevos usuarios.

4.3.5 Diseño de indicadores y variables

a) Indicadores: Los indicadores se relacionan con el visitante (usuario) y los servicios que ofrecen las Bibliotecas de la Red de Bibliotecas Públicas.

- Número de visitas de usuarios por territorio y por rangos de edad.
- Número de Visitas de usuarios atendidos en espacios no convencionales
- Número de Líneas de prestación de servicios por Territorio
- Atención de usuarios con discapacidad por territorio
- Número de servicios bibliotecarios por Territorio

b) Variables: Las variables de la operación estadística son las siguientes:

Tabla 2. Variables operación estadística

COMPONENTE	DIMENSIÓN	VARIABLES
Visitante	Sexo	Femenino Masculino No responde
	Rangos de edad	Primera Infancia, Niños y Niñas, Adolescentes, Jóvenes, Adultos, Adultos mayores
	Por Discapacidad	Auditiva Cognitiva Física Visual Psicosocial Múltiple
	Por estrato socioeconómico	1 – 2 – 3 – 4 – 5 – 6 – No responde
	Por nivel escolar	No tiene Primaria Secundaria Técnico Tecnológico Universitario Postgrado
	Por autorreconocimient o étnico	Afrodescendiente Indígena Raizal Rom
Servicios	Servicios Bibliotecarios y Culturales	Acceso a internet Actividades y formación comunitaria y para el desarrollo local Actividades y formación cultural Actividades y formación en lectura y escritura. Consulta en sala Formación de usuarios /Alfabetización informal Préstamo externo Referencia
	Territorios	Leo: 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – Descentralizado

Fuente: Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaria de Cultura

Previo a la definición de las variables se realiza una clasificación de las mismas, para evitar que pueda deducirse datos confidenciales de las unidades estadísticas, de acuerdo con el protocolo de anonimización de datos y la Resolución 1503 de 2011 por medio de la cual se reglamenta la difusión de la información estadística; Ley 1581 de 2012 - Ley de Protección de Datos Personales y Ley 1712 de 2014 - Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso a la Información Pública.

Por lo tanto, esta sección contiene la descripción de las variables y el diseño de los indicadores de acuerdo con las variables.

4.3.6 Plan de resultados

a) Diseño de cuadros de salida o de resultados

Las estadísticas, no son publicadas ni en medio impreso ni en la web, la información que se suministra es a nivel interno y como parte del interés de cada Dependencia. Generalmente la información se relaciona de la siguiente manera:

Tabla 3. Cuadros de Salida o Resultados

EJE	CUADROS DE SALIDA
Visitas	Por Territorios y Grupos de Edad Por Territorios y Discapacidad Por Grupos de Edad y Año Por Sexo y Año Por Tipo de Discapacidad y Año Por Nivel Escolar y Año Por Estrato Socioeconómico y Año Por rasgo y/o cultura y Año Por Servicios solicitados por Grupos de Edad
Prestación de Servicios	Por Territorios y Líneas de Servicios Por Líneas de Servicios y Años Por Meses y Años Por Territorios y Cantidad de Servicios por Año Por Territorios - Servicios Bibliotecarios y Rangos de Edad Por Servicios Bibliotecarios por Territorios y Año

Fuente: Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaría de Cultura

Informes Mensuales: Se realizan informes mensuales en Excel y documento trimestral de prestación de servicios y visitas, las cuales permiten realizar seguimiento y orientar las medidas de mejora en las reuniones periódicas con los Coordinadores de los Territorios.

A continuación, se relaciona la información que se presenta en el Informe de Visitas de Usuarios y Servicios Bibliotecarios de la Red de Bibliotecas Públicas, que tiene una periodicidad anual. El informe final se elabora en un documento de Word con la información estadística de variables y gráficos a la Secretaría de Cultura y Dependencias que lo soliciten. No se realiza ninguna publicación ni en la web, ni en forma física.

En las Reuniones de Participación Ciudadana de la Alcaldía, se presentan dentro de los resultados de gestión, el tema de las bibliotecas articulado a la inversión.

En las siguientes Tablas se relacionan las Dimensiones y Variables por Componente:

Tabla 4. Cuadros salida de Visitantes

COMPONENTE	DIMENSIÓN	VARIABLES
Visitantes Atendidos Territorios Bibliotecas	Por Sexo	Femenino - Masculino No responde
Análisis comparativo	Por Discapacidad	Auditiva - Cognitiva – Física – Visual Psicosocial - Múltiple
	Por Nivel Escolar	No tiene – Primaria – Secundaria – Técnico - Tecnológico – Universitario – Postgrado - No responde
	Por estrato socioeconómico	1 – 2 – 3 – 4 – 5 - 6 No responde
	Por autorreconocimiento étnico	Afrodescendiente – Indígena – Raizal - Rom
	Por rangos de edad atendidos	Primera Infancia - Niños y Niñas Adolescentes – Jóvenes - Adultos Adultos mayores

Fuente: Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaria de Cultura

Tabla 5. Cuadro por la línea de Servicios

COMPONENTE	DIMENSIÓN	VARIABLES
Servicios Bibliotecarios y Culturales 1. Acceso a internet 2. Actividades y formación comunitaria y para el desarrollo local 3. Actividades y formación cultural 4. Actividades y formación en lectura y escritura. 5. Consulta en sala 6. Formación de usuarios /Alfabetización informal 7. Préstamo externo 8. Referencia	Por rangos de edad de los beneficiarios	(0 a 6 años) Primera Infancia (7 a 12 años) Niños y Niñas (13 a 17 años) Adolescentes (18 a 25 años) Jóvenes (26 a 60 años) Adultos (61 años y más) Adultos Mayores
	Por año	Año
	Por Territorios Leo: 1- 2 – 3 – 4 – 5 - Descentralizado	Rangos de Edad por año

Fuente: Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaria de Cultura

Tabla 6. Cuadro por líneas de Servicios

COMPONENTE	DIMENSIÓN	VARIABLES
Servicios	Por meses	Comparativo por año
	Acumulados por Territorios	Leo: 1 – 2 – 3 – 4 – 5 – Descentralizado
	Por Territorios (por cada biblioteca que lo conforma)	Por año
	Agrupados por líneas de servicios / Territorio / Biblioteca	Comparativo por año

Fuente: Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaria de Cultura

4.3.7 Diseño del formulario o cuestionario

El formulario es un aplicativo a nivel nacional, al cual se accede con un usuario y contraseña asignado por la Red Nacional de Bibliotecas Públicas (RNBP) y es administrado a nivel nacional por la Fundación Carvajal en convenio con el Ministerio de Cultura.

4.3.8 Normas, especificaciones o reglas de validación, consistencia e imputación.

La Llave del Saber, es un sistema de información para la generación y análisis de datos asociados a los servicios y acciones de las bibliotecas que participan de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, con información personalizada, unificada y en línea, para facilitar la toma de decisiones y el mejoramiento de la gestión bibliotecaria. Cuenta con los soportes técnicos necesarios para brindar una información fidedigna, siendo los misionales los bibliotecarios que registran la información en el Sistema, para lo cual cuentan con el Manual de Usuarios de Llave del Saber y con el soporte técnico de la mesa de ayuda de la Llave del Saber.

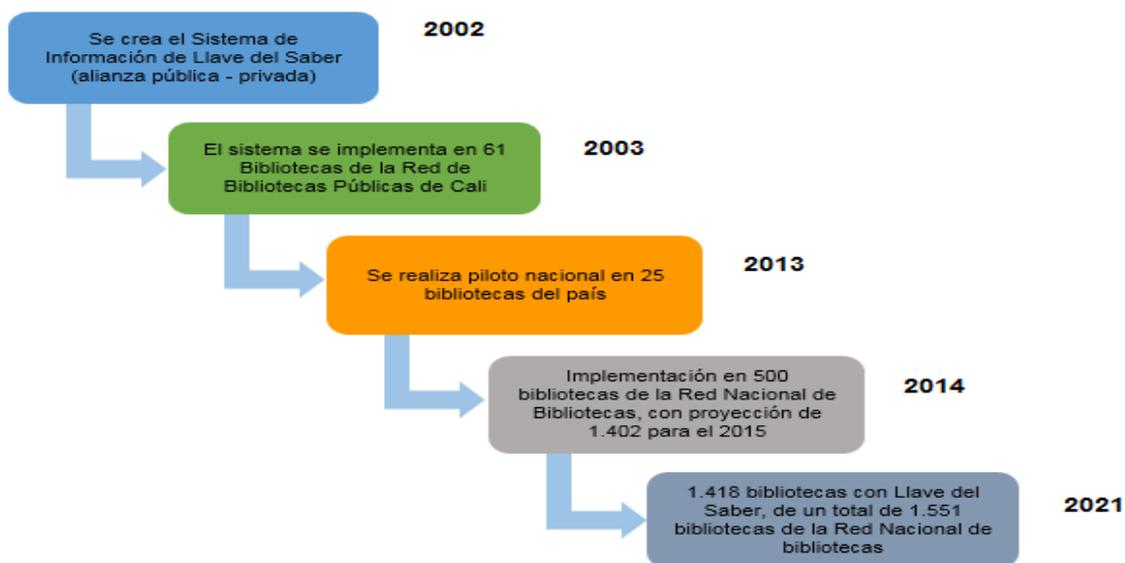
En cuanto a la información derivada de la operación estadística Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Biblioteca, se adelantan los siguientes controles:

- Se verifica que todas las Bibliotecas cuenten con reportes.
- Se revisa que los reportes no tengan campos nulos o sin información.
- Se revisa que los registros de las afiliaciones de los usuarios sean conforme al grupo poblacional.

En caso de que se identifique alguna inconsistencia, se notifica por medio de correo a la mesa de ayuda de Llave del saber, para que adelante el respectivo proceso correctivo.

El sistema desde su creación en el 2002 en la Ciudad de Cali, ha pasado por una serie de pruebas y ajustes, para establecerlo a nivel nacional. El cual se describe en la siguiente Gráfica.

Gráfica 1. Evolución del Sistema de la Llave del Saber



Fuente: Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, Secretaría de Cultura

4.3.9 Nomenclaturas y clasificaciones utilizadas

Las clasificaciones relacionadas con la operación estadística son las siguientes:

- **Estrato Socioeconómico:** Los estratos socioeconómicos en los que se clasifican las viviendas y/o los predios son 6, denominados así: 1. Bajo-bajo 2. Bajo 3. Medio-bajo 4. Medio 5. Medio-alto 6. Alto.
- **Etnia:** Reconocimiento étnico o cultural: Afrodescendiente, Raizal, Indígena, Rom.
- **Territorio:** Refiere al punto geoespacial donde tiene influencia las Bibliotecas de la Red Pública en el Distrito de Santiago de Cali, los cuales están organizadas en cinco y considerando como territorio la opción Descentralizado, en el cual se adelantan acciones descentralizadas del servicio bibliotecario.
- **Rangos de Edad:** Primera Infancia (0 a 6 años), Niños y Niñas (7 a 12 años), Adolescentes (13 a 17 años), Jóvenes (18 a 25 años), Adultos (26 a 60 años), Adultos mayores (61 años y más).

- Servicios Bibliotecarios y Culturales: Son las líneas de servicios que corresponden a la oferta institucional de las Bibliotecas que hacen parte de la Red de Bibliotecas Públicas.
 - Referencia
 - Consulta en sala
 - Acceso a internet
 - Préstamo externo
 - Actividades y formación en lectura y escritura
 - Actividades y formación cultural
 - Formación de usuarios / Alfabetización informal
 - Actividades y formación comunitaria y para el desarrollo local

Clasificación de usuarios de la Llave del Saber: Se relaciona con el tipo de vinculación que realiza el usuario en el espacio de la Biblioteca a través de la Llave del Saber. Corresponde a cuatro tipos de usuarios:

- Afiliado: Personas únicas registradas con todos sus datos demográficos en el Sistema y que tienen llave (tarjeta con código de barras) para acceder a todos los servicios de las bibliotecas públicas de la Red.
- No afiliado: Acceden al servicio en la Red de Bibliotecas, pero no puede realizar préstamos externos, no cuentan con la llave (código de barras), el uso de los servicios se registra en el sistema como usuario anónimo.
- Grupos: Usuarios, afiliados o no, que hacen uso del servicio de la Biblioteca y se registran en la Llave del Saber de manera grupal, solamente se registra la cantidad de usuarios y su rango de edad.
- Usuario Activo: Cuando el usuario ha hecho uso de al menos un servicio durante el año en curso, asistiendo de manera individual o autónoma a la biblioteca, no incluye a los grupos.

4.4. DISEÑO ESTADÍSTICO

4.4.1 Universo de estudio

Habitantes del Distrito de Santiago de Cali.

4.4.2 Población objetivo

Visitantes de las 61 Bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali.

4.4.3 Fuente de datos

Los visitantes que realizan el registro efectivo para hacer uso de los servicios que ofrecen las bibliotecas que hacen parte de la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali.

4.4.4 Cobertura geográfica

Distrito de Santiago de Cali.

4.4.5 Desagregación geográfica

Urbano y rural.

4.4.6 Desagregación temática.

La información se presenta por temática, teniendo presente el territorio:

Visitas: Género, grupos de edad, tipo de discapacidad, nivel escolar, estrato socioeconómico, autorreconocimiento racial.

Prestación de Servicios: Líneas de servicios, servicios bibliotecarios-rangos de edad, cantidad de servicios.

4.4.7 Unidades estadísticas

- a) **Unidad de observación:** La unidad de observación corresponde a las personas que hacen uso de los servicios de las bibliotecas que conforman la Red de Bibliotecas Públicas en el Distrito de Santiago de Cali.
- b) **Unidad de análisis:** La unidad de análisis son las personas que hacen uso de los servicios de las bibliotecas que conforman la Red de Bibliotecas Públicas en el Distrito de Santiago de Cali.

4.4.8 Periodo de referencia y recolección

- a) **Período de referencia** El período de referencia es diario, porque corresponde al registro que realiza el usuario para acceder a los servicios que ofrece las bibliotecas públicas.

- b) Período de recolección** El acopio de la información se adelanta de manera mensual.

4.5. DISEÑO DE LA EJECUCIÓN

La recolección de la información se hace a través de un formulario electrónico al cual se accede a través de la web, mediante un usuario y contraseña.

4.5.1 Entrenamiento – Sistema de capacitación.

La capacitación al personal de la Red de bibliotecas sobre el manejo del sistema de la Llave del saber se realiza con el acompañamiento de la mesa de ayuda nacional y con el equipo técnico de la Red en lo relacionado con la parte funcional (plan institucional de trabajo). Se cuenta con el manual del usuario el cual está publicado en la misma plataforma y donde se puede obtener orientación y resolver dudas referentes al manejo y registro en el sistema.

Asimismo, se cuenta con el apoyo permanente de la mesa de ayuda para resolver las inquietudes y/o inconvenientes en el registro de los datos, como también se retoman las capacitaciones al personal cuando hay nuevas implementaciones en el sistema de la Llave del saber.

4.5.2 Actividades preparatorias

Sensibilización: Durante la capacitación presencial y en las reuniones de equipo territorial, se resalta la importancia de realizar el registro de los servicios que se prestan en los espacios bibliotecarios y/o de extensión bibliotecaria con oportunidad, confiabilidad y la responsabilidad frente al manejo de los datos personales de los usuarios afiliados a las bibliotecas de acuerdo con la normatividad que rige el tema.

Selección del personal:

El personal que atiende el servicio bibliotecario, debe cumplir con un perfil educativo (estudiante de 6 semestre en adelante, técnico, tecnólogo o profesional en bibliotecología o áreas como sociales, comunicación, humanidades o educación), con experiencia mínima de un año en trabajo con grupos poblaciones en servicios bibliotecarios; promoción de lectura, escritura y lenguajes expresivos; gestión de procesos comunitarios o culturales y, entre otras habilidades, tener conocimientos básicos de ofimática.

El profesional que realiza el análisis de la operación estadística además debe tener conocimientos en sistemas de información y manejo avanzado de Excel.

4.5.3 Diseño de instrumentos

El instrumento de recolección de la información corresponde al Sistema Nacional de Información Llave del Saber, desarrollado por el Ministerio de Cultura y la Biblioteca Nacional de Colombia, en el marco del Plan Nacional de Lectura y Escritura “Leer es mi Cuento”, para conocer los datos asociados al perfil del usuario y al uso de los servicios de las Bibliotecas que pertenecen a la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

4.5.4 Acopio o recolección de datos

- a) **Métodos y mecanismos para la recolección:** Formulario electrónico al cual se accede por medio de un usuario y una contraseña, que es asignado por la Red Nacional de Bibliotecas Públicas.

Link de acceso <https://llavedelsabernbp.gov.co/login>

- b) **Transmisión de datos:** El registro de los datos inicia en el momento en que el usuario ingresa a la biblioteca a hacer uso de algún servicio y se registra en la plataforma de la Llave del saber, por intermedio del bibliotecario.

Para realizar el registro del usuario en el sistema de Llave del Saber existen tres tipos de registros:

- Asistencia de usuario afiliado
- Asistencia de usuario no afiliado
- Asistencia de grupos

Una vez registrado el tipo de asistencia del usuario, la plataforma da la opción de marcar las líneas de servicio de los que se hará uso, como lo son:

- Acceso a internet
- Consulta en sala
- Referencia
- Préstamo Externo
- Actividades de formación de lectura y escritura
- Formación de usuarios / alfabetización informacional

- Actividades y formación comunitaria y para el desarrollo local
- Actividades y formación cultural

De acuerdo con el tipo de asistencia del usuario afiliado, no afiliado y grupos, la plataforma tiene el registro de la caracterización del usuario de la siguiente manera:

- Afiliados: sexo, edad, nivel educativo, ocupación, estrato, tipo de discapacidad y etnia.
- No afiliados: sexo y rango de edad.
- Grupos: sexo y rango de edad.

Por cada biblioteca se puede generar en tiempo real desde la plataforma de la Llave del Saber los reportes individuales, en el cual, se puede ver el número de usuarios atendidos y los servicios prestados en un día, semanal, quincenal o en el mes.

Para obtener información global de la Red, desde la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, se solicita por medio de correo electrónico a soporte técnico de la Mesa de Ayuda de la Plataforma Llave del Saber, un reporte mensual de los servicios prestados y las visitas de usuarios atendidos en los 65 espacios que hacen parte de la Red. Los reportes se reciben por medio de la aplicación de Google Drive⁶, en dos archivos compatibles para abrir en una hoja de Excel.

c) Control de cobertura: Durante la transmisión de los datos, el usuario de la plataforma puede verificar que los datos queden debidamente registrados en el formulario de acuerdo a los servicios bibliotecarios prestados, a través de reportes individuales que pueden ser consultados por cada biblioteca directamente desde el sistema, para realizar una revisión previa y detección de inconsistencias en el registro diario de los datos y poder realizar la edición del registro de acuerdo al permiso de usuario otorgado dentro del sistema y/o acudir al servicio de la mesa de ayuda.

d) Consolidación de archivos: Se realiza a partir de la información suministrada por soporte técnico de la Mesa de Ayuda de Llave del saber, dos archivos compatibles para abrir en una hoja de Excel, con los cuales se elaboran Tablas Dinámicas, donde se pueden cruzar las variables según la

⁶ Google Drive es una aplicación basada en la nube diseñada para compartir archivos, a una o varias personas a través del correo electrónico.

necesidad de información. Los informes que se manejan están relacionados con las Asistencias (prestación de los servicios bibliotecarios, según las 8 líneas de servicios) y Visitas (caracterización del usuario).

4.5.5 Crítica – Codificación de datos

Los registros se realizan directamente en la plataforma de Llave del Saber; durante el proceso de ingreso de los datos se puede generar directamente desde sistema un reporte de asistencias, con el cual se revisa parcialmente la información de los servicios registrados para realizar la corrección previa antes de que se solicite a la mesa de ayuda nacional el reporte mensual, si en este proceso la corrección no se puede hacer desde lo local, se acude a la mesa de ayuda nacional y mediante correo electrónico se solicita la verificación y corrección del dato.

Una vez se reciben los reportes mensuales, se procede a realizar el proceso de revisión de la información, la cual debe de estar diligenciada de acuerdo con los campos establecidos y la estructura definida en el formulario. Cuando se detectan inconsistencias en el registro de los datos y teniendo en cuenta el tipo de inconsistencia, si es desde la primera instancia se confirma el dato con la persona que inicialmente lo reportó (bibliotecario) y/o si es desde la generación de los reportes por parte de la mesa de ayuda nacional se informa y solicita la corrección de la inconsistencia y generar nuevamente el reporte mensual.

4.5.6 Grabación o captura de datos

De acuerdo con lo descrito en el anterior ítem 4.6.5, si la inconsistencia es generada a partir del registro realizado en primera instancia por el usuario de la plataforma, este puede corregir la inconsistencia con la edición del registro, pero si la inconsistencia se presenta desde la generación del reporte se debe solicitar a la mesa de ayuda del sistema de la Llave del saber la corrección y para ambos casos se solicita generar nuevamente los reportes mensuales.

4.6. DISEÑO DE SISTEMAS

La Llave del Saber es un programa para el registro de usuarios, registro de servicios y consulta de la base de datos, que funciona en las Bibliotecas Públicas de la Red Nacional de Bibliotecas Públicas. Es propiedad de la Fundación Carvajal registrado ante la Dirección Nacional de Derechos de autor en el libro 13, tomo 11, partida 129 del 24 de enero del 2004. Actualmente, su lenguaje de programación, almacenamiento y servidor tiene las siguientes características:

- Lenguaje de programación: Utiliza 2 lenguajes de programación Frontend, con un servidor angular JS y el Backend con un servidor angular NodeJS.
- Almacenamiento: Sistema de gestión de bases de datos MariaDB

Existen 3 versiones del servidor (Desarrollo, pruebas y producción)

- Desarrollo: Se realiza las actualizaciones y desarrollos sobre la plataforma
- Pruebas: Se realizan procesos de capacitación, calidad de los datos.
- Producción: Es la versión que visualizan los bibliotecarios

A continuación, se relaciona el esquema del Sistema de Llave del Saber, según el Manual del Usuario Llave del Saber, el cual presenta cada componente del sistema y su objetivo.

Gráfico 2. Proceso del Sistema Llave del Saber

Ingreso al sistema	Link de acceso URL https://llavedelsabernbp.gov.co Asignación de un usuario y contraseña por la RNBP
Parametrización local del sistema	Administrar espacios: Espacios con los cuenta la biblioteca para desarrollar las actividades. Administrar actividades: Actividades que realiza la biblioteca Rangos de llave: Valida los rangos de los códigos de las llaves asignadas
Registro de usuarios	Actualizar datos afiliados: Relaciona la información del afiliado a través de un formulario. Reasignar Llave: Se establece un nuevo código y llave.
Registro de actividades	Se establece la actividad según el tipo de usuario: Usuarios afiliados Usuarios no afiliados Atención a grupos
Reportes	Le facilita al bibliotecario obtener reportes para el monitoreo y seguimiento de la gestión de las bibliotecas. Los reportes se generan en pdf.

Fuente: Manual de Usuario Llave del Saber. Ministerio de Cultura-Biblioteca Nacional de Colombia
https://llavedelsabernbp.gov.co/manual_usuario/index/index.php.

4.7. DISEÑO DE MÉTODOS Y MECANISMOS PARA EL CONTROL DE CALIDAD

Los mecanismos para el control de calidad son los siguientes:

- Capacitación dirigida a los Bibliotecarios y direccionamiento para el uso del sistema con el Manual de Usuario de Llave del Saber.
- Direccionamiento y acompañamiento desde la Mesa de Ayuda del Sistema Llave del Saber.

- Monitoreo por parte de la persona encargada de la Red de Bibliotecas, de la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural, la cual, por medio de correos dirigidos a los coordinadores de territorios y/o bibliotecarios, solicita que verifiquen el registro de los datos del mes.
- Reuniones periódicas con los Coordinadores de Territorios, para analizar los resultados de los reportes.
- Reuniones periódicas de los coordinadores de territorios con el equipo de trabajo para analizar los resultados de los reportes.

4.8. DISEÑO DEL PLAN DE PRUEBAS

El aplicativo informático está a cargo de la Fundación Carvajal y la Red Nacional de Bibliotecas Públicas, los cuales se encargan de adelantar las respectivas pruebas piloto, modificaciones y ajustes al sistema.

4.9. DISEÑO DEL ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.9.1 Análisis estadístico

El análisis de la información estadística por registros administrativos es realizado por la persona encargada de la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultura, se centra en la Descripción de los datos, en cuanto a la gestión (servicios y visitas), de las Bibliotecas que hacen parte de la Red de Bibliotecas Públicas del Distrito de Cali.

4.9.2 Análisis de contexto

El análisis se suscribe a la lógica de gestión de los Territorios, los cuales agrupan las Bibliotecas Públicas por sector, en cuanto a Usuarios y Servicios. El proceso se adelanta de manera específica a cada Biblioteca Pública teniendo presente el récord de registro en el tiempo, oferta de servicios y potencialidad de usuarios, según ubicación (Barrio - Comuna).

4.9.3 Comités de expertos

El análisis de los datos está a cargo de la profesional del área de Red de Bibliotecas, con el apoyo y acompañamiento del líder de Servicios Bibliotecarios. También se adelantan reuniones periódicas con los Coordinadores de Territorio, que permite tener una visión amplia y aportes desde las particularidades de las zonas de la ciudad, teniendo presente la capacidad instalada de cada biblioteca y las proyecciones esperadas de los servicios.

4.10. DISEÑO DE LA DIFUSIÓN

4.10.1 Administración del repositorio de datos

La información se almacena en el computador del profesional encargado de la Red de Bibliotecas, en el tema del análisis estadístico. El cual cuenta con un usuario y su respectiva clave. De manera periódica se realizan copias de seguridad y la información también se guarda en el Drive.

4.10.2 Productos e instrumentos de difusión

Actualmente la Dependencia no cuenta con un proceso de difusión abierto, es únicamente a nivel interno y según la demanda de información de cada Dependencia. A nivel interno se maneja de manera mensual, a partir de informes de seguimiento a la gestión en cuanto a servicios y visitas (usuarios), los informes se presentan en Tablas y son enviados por correo al equipo de trabajo de la Red de Bibliotecas. A fin de año se realiza un Informe de Gestión denominado Llave del Saber - Red Nacional de Bibliotecas Públicas: Informe de Visitas de Usuarios y Servicios Bibliotecarios de la Red de Bibliotecas de Cali (respectivo año).

Se maneja un tipo de Informe Mensual que comprende las siguientes Tablas:

Tabla 6. Visitas de usuarios por territorio clasificados por rango de edad.

Visitas Usuarios por Territorio	Primera Infancia	Niños y Niñas	Adolescentes	Jóvenes	Adultos	Adultos Mayores	Total
Territorio Leo 1							
Territorio Leo 2							
Territorio Leo 3							
Territorio Leo 4							
Territorio Leo 5							
Descentralizados*							
Total General							

* El territorio Descentralizado corresponde a actividades realizadas en espacios no convencionales, donde no existe el espacio de la Biblioteca.

Tabla 7. Visitas de usuarios

Grupos por Edad	Cantidad
Primera Infancia (0 a 6 años)	
Niños y Niñas (7 a 12 años)	
Adolescente (13 a 17 años)	
Jóvenes (18 a 25 años)	
Adultos (26 a 60 años)	
Adultos Mayores (61 años en adelante)	

Tabla 8. Líneas de prestación de servicios por Territorio

Servicios por Territorio	Acceso a Internet	Formación Comunitaria	Formación Cultural	Lectura y Escritura	Consulta en Sala	Formación de Usuarios	Préstamo Externo	Referencia	Total General
Territorio Leo 1									
Territorio Leo 2									
Territorio Leo 3									
Territorio Leo 4									
Territorio Leo 5									
Descentralizado									
Total General									

Tabla 9. Atención de usuarios con discapacidad por territorio

Usuarios atendidos con Discapacidad	Cantidad
Territorio Leo 1	
Territorio Leo 2	
Territorio Leo 3	
Territorio Leo 4	
Territorio Leo 5	
Descentralizados	
Total General	

4.11. DISEÑO DE LA EVALUACIÓN

Se adelantan reuniones semanales, con los Coordinadores de Territorio y con el equipo técnico, en las cuales se analizan los factores que están incidiendo en la gestión de las Bibliotecas pertenecientes a la Red de Bibliotecas Públicas, que se reflejan en los indicadores de la operación estadística, en cuanto a Usuarios y Servicios. El análisis realizado en dichas reuniones permite identificar necesidades que se generan en la dinámica de las Bibliotecas Públicas, acordando medidas de ajustes y mejoras, tanto a nivel interno como externo.

Es de resaltar, que cuando se considera necesario se solicita en reuniones formales a los encargados de administrar el Sistema la Llave del Saber, modificaciones del sistema para mejorar el proceso de registro.

5. REFERENCIA BIBLIOGRÁFICAS

DANE (2020). Norma Técnica De La Calidad Del Proceso Estadístico: Requisitos De Calidad Para La Generación De Estadísticas. Recuperado de <https://www.dane.gov.co/index.php/sistema-estadistico-nacional-sen/normas-y-estandares/lineamientos>

Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas. 2001. Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y

Bibliotecas. Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

Caracterización de usuarios presenciales 2019. Biblioteca Nacional de Colombia Grupo de Colecciones y Servicios. Ciudad: Bogotá, D.C. MinCultura - Biblioteca Nacional de Colombia.

Lineamientos para el proceso estadístico en el Sistema Estadístico Nacional, versión 2. DANE 2019. Tomado de:

<https://www.dane.gov.co/files/proyectos-de-resoluciones-y-decretos/proceso-estadistico-SEN/SEN-Lineamientos-Proceso-Estadistico.pdf>

Llave del Saber propósito de Integración del País a través de las Bibliotecas. Ministerios de Cultura. Biblioteca Nacional de Colombia.

Plan Decenal de Cultura de Santiago de Cali: 2015-2025. “Cali, hacia un territorio intercultural”. Secretaria de Cultura y Turismo del Municipio de Cali.

Sanz, Casado Elías. La realización de estudios de usuarios: Una necesidad urgente. Ponencia impartida en el Segundo Seminario Hispano-Cubano de Información y Documentación.

Téllez Tolosa, Luis Roberto (2012), en “Breve historia de las bibliotecas públicas en Colombia” Universidad de La Salle. Ediciones Unisalle. Tomado de: <https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1124&context=co>

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

DOCUMENTOS	CÓDIGO
Manual de Usuario Llave del Saber. Ministerio de Cultura-Biblioteca Nacional de Colombia https://lavedelsaberrnbp.gov.co/manual_usuario/index/index.php	No Aplica
Informe de visitas de usuarios y servicios bibliotecarios de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali Enero a Diciembre del año 2021.	No Aplica

Instructivo para la Caracterización de los Procesos del Modelo de Operación por Procesos	MEDE01.05.02.18.P01.I01
Instructivo para la documentación de los Sistemas de Gestión y Control Integrados	MAGT04.03.14.12.P01.I02
Manual Operativo para la Implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG. (DAFP-2015).	No aplica
Lineamientos para documentar la metodología de operaciones basadas en registros administrativos. Versión 1. agosto 2014.	No aplica

RESPONSABLES ELABORACIÓN DEL DOCUMENTO METODOLÓGICO

A continuación, se detallan los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del Documento Metodológico de la Operación Estadística basada en Registros Administrativos “*Análisis de Usuarios y Servicios de la Red de Bibliotecas del Distrito de Santiago de Cali*” por parte de la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural de la Secretaría de Cultura⁷.

Leonardo Medina Patiño
Subsecretario de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural
Secretaría de Cultura

Gustavo Andrés Gutiérrez
Contratista
Coordinador General de la Red de Bibliotecas Públicas de Cali
Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural
Secretaría de Cultura

⁷ Para la elaboración de este documento se tuvo en cuenta y revisó la versión correspondiente al 2018.

Ana Milena Silva
Contratista
Red de Bibliotecas Públicas de Cali
Subsecretaria de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural.
Secretaría de Cultura

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por: