

Colombia - Análisis de usuarios y servicios red de bibliotecas públicas del distrito de Santiago de Cali

Ana Milena Silva, Leonardo Medina Patiño, Gustavo Andrés Gutierrez,

Informe generado el : March 3, 2025

Visite nuestro catálogo de datos en : <https://planestadistico.cali.gov.co/amda/index.php>

Identificación

NÚMERO ID DE LA ENCUESTA
DAP-PET-RB-2022

TÍTULO
Análisis de usuarios y servicios red de bibliotecas públicas del distrito de Santiago de Cali

SUBTÍTULO
Red de Bibliotecas

ABREVIATURA O ACRÓNIMO
RB_2022_SC

TÍTULO TRADUCIDO
Analysis of users and services of the library network of the district of Santiago de Cali

PAÍS

Nombre	Código de país
COLOMBIA	COL

TIPO DE ESTUDIO
Registros administrativos, otros (ad/oth]

INFORMACIÓN DE LA SERIE
a) Antecedentes

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), 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:

- 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 Públicas. 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” manifestó 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.

b) 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.

RESUMEN / ABSTRACT

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)

TIPO DE DATOS

Operación estadística basada en registros administrativos (adm)

UNIDAD DE ANÁLISIS

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.

Alcance

NOTAS

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.

TEMAS

Tema	Vocabulario
Actividades culturales y participación [13.2]	CESSDA
Servicios sociales [15.2]	CESSDA
Disponibilidad y utilización de servicios sociales específicos [15.3]	CESSDA
Formación de base [6.1]	CESSDA

Cobertura

COBERTURA GEOGRÁFICA
Distrito de Santiago de Cali

UNIDAD GEOGRÁFICA
Zona Urbana y Rural del Distrito de Santiago de Cali

UNIVERSO
Habitantes del Distrito de Santiago de Cali.

Productores y Patrocinadores

INVESTIGADORES PRIMARIOS

Nombre	Afiliación
Ana Milena Silva	Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural - Secretaría de Cultura
Leonardo Medina Patiño	Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural - Secretaría de Cultura
Gustavo Andrés Gutierrez	Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural - Secretaría de Cultura
	Secretaría de Cultura

PRODUCTORES

Nombre	Abreviatura / Sigla	Afiliación
Leidy Silvana Molina	LSM	Secretaría de Cultura

ORGANIZACIÓN FINANCIADORA / PATROCINADOR

Nombre
Secretaría de Cultura - Alcaldía de Sanatiago de Cali

Recolección de Datos

FECHAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Inicio	Fin	Ciclo / Ronda
2021-02-01	2021-12-30	Continuo

PERÍODOS DE REFERENCIA

Fecha de inicio	Fecha final	Ciclo
2021-02-02	2022-12-31	Diario

MODO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Entrevista personal asistida por computador

SUPERVISIÓN

a) 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.

b) 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.

RECOLECTORES DE DATOS/ENCUESTADORES

Nombre	Afiliación
Subsecretaría de Patrimonio, Biblioteca e Infraestructura Principal	Secretaría de Cultura - Alcaldía de Santiago de Cali

Cuestionarios

CUESTIONARIOS

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.

Procesamiento de Datos

EDICIÓN 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://llavedelsaberrnbp.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 Drive, en dos archivos compatibles para abrir en una hoja de Excel.

NOTAS DE METODOLOGÍA

a) 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.

b) 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 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).

Indicadores de la Calidad/Evaluación de la Calidad

ESTIMACIONES DEL ERROR MUESTRAL

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.

Política de Acceso

CONTACTOS

Nombre	Afiliación	Correo electrónico	URL
Juan Sebastián Díaz Bejarano	Subdirección de Desarrollo Integral - Departamento Administrativo de Planeación - Alcaldía de Santiago de Cali	sbejarano63@gmail.com	Link

Claudia Patricia García Saavedra	Subdirección de Desarrollo Integral - Departamento Administrativo de Planeación - Alcaldía de Santiago de Cali	cpg.saavedra@gmail.com	Link
----------------------------------	--	------------------------	----------------------

CONFIDENCIALIDAD

El almacenamiento, el mantenimiento de los datos se hace a través de la Secretaría de Cultural donde se depositan y consolida toda la información. Los resultados de documentos para la difusión son publicados en la página web de la Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura.

CONDICIONES DE ACCESO

El acceso a los microdatos anonimizados publicados en el Archivo Municipal de Datos (AMDA) es de uso público es de carácter gratuito.

REQUISITOS DE CITAS**CITA DE AUTOR/FUENTE**

Se autoriza el uso de la información contenida en esta portal, siempre y cuando se haga la siguiente cita textual: "Fuente: Alcaldía de Santiago de Cali: <https://planestadistico.cali.gov.co/amda/index.php/amda>". Queda en cambio prohibida la copia o reproducción de los datos en cualquier medio electrónico (redes, bases de datos, cd rom, diskettes) que permita la disponibilidad de esta información a múltiples usuarios sin el previo visto bueno de la Alcaldía de Santiago de Cali por medio escrito.

PERSONAL AUTORIZADO PARA EL ACCESO A DATOS

Nombre	Afiliación	Correo electrónico	URL
Subsecretaría de Patrimonio, Bibliotecas e Infraestructura Cultural	Secretaría de Cultura	subsecretaria.patrimonio@cali.gov.co	Link

Producción de Metadatos

ID DEL DOCUMENTO DDI

COL-DAP-RB-2022

PRODUCTORES

Nombre	Abreviatura/Sigla	Afiliación	Rol
Juan Sebastián Díaz Bejarano	JSDB	Departamento Administrativo de Planeación	Estadístico
Claudia Patricia García Saavedra	CPGS	Departamento Administrativo de Planeación	Socióloga

FECHA DE PRODUCCIÓN DE METADATOS

2022-10-23

Descripción de los datos

Archivo de datos	Casos	Variables
BD_RB_Visitas_2021 La base de datos se relaciona con el visitante (usuario) de la Red de bibliotecas que se encuentran administradas por la Secretaría d Cultura del Distrito de Santiago de Cali. Contiene información de 14 variables y un total de 274.260 registros que pertenece a información estratégica relacionada con grupos etarios, territorios, autorreconocimiento étnico, discapacidades, etc.	274260	14
BD_RB_Asistencias_2021 La base de datos se relaciona con la prestación de servicios de la Red de bibliotecas que se encuentran administradas por la Secretaría d Cultura del Distrito de Santiago de Cali. Contiene información de 14 variables y un total de 383.719 registros que pertenece a información estratégica relacionada con grupos etarios, territorios, autorreconocimiento étnico, discapacidades, etc.	383719	14

Archivo de datos: BD_RB_Visitas_2021

La base de datos se relaciona con el visitante (usuario) de la Red de bibliotecas que se encuentran administradas por la Secretaría d Cultura del Distrito de Santiago de Cali. Contiene información de 14 variables y un total de 274.260 registros que pertenece a información estratégica relacionada con grupos etarios, territorios, autorreconocimiento étnico, discapacidades, etc.

Casos: 274260

Variables: 14

Variables

ID	Name	Label	Question
V35	Territorio	Territorio	
V36	Biblioteca	Biblioteca	
V37	FechaAsistencia	Fecha Asistencia	
V38	LneadeServicio	Línea de Servicio	
V39	Ubicacindelavivienda	Ubicación de la vivienda	
V40	Estrato	Estrato	
V41	Sexo	Sexo	
V42	RangosdeEdad	Rangos de Edad	
V43	Discapacidades	Discapacidades	
V44	Etnia	Etnia	
V45	NivelEducativo	Nivel Educativo	
V46	Ocupaciones	Ocupaciones	
V47	Tipoasistencia	Tipo asistencia	
V48	CantidadTotalVisita	Cantidad Total Visita	

Total: 14

Archivo de datos: BD_RB_Asistencias_2021

La base de datos se relaciona con la prestación de servicios de la Red de bibliotecas que se encuentran administradas por la Secretaría d Cultura del Distrito de Santiago de Cali. Contiene información de 14 variables y un total de 383.719 registros que pertenece a información estratégica relacionada con grupos etarios, territorios, autorreconocimiento étnico, discapacidades, etc.

Casos: 383719

Variables: 14

Variables

ID	Name	Label	Question
V51	Territorio	Territorio	
V52	Biblioteca	Biblioteca	
V53	FechaAsistencia	Fecha Asistencia	
V54	LneadeServicio	Línea de Servicio	
V55	Ubicacindelavivienda	Ubicación de la vivienda	
V56	Estrato	Estrato	
V57	Sexo	Sexo	
V58	RangosdeEdad	Rangos de Edad	
V59	Discapacidades	Discapacidades	
V60	Etnia	Etnia	
V61	NivelEducativo	Nivel Educativo	
V62	Ocupaciones	Ocupaciones	
V63	Tipoasistencia	Tipo asistencia	
V64	CantidadTotalAsistencia	Cantidad Total Asistencia	

Total: 14