



Estudio de Usuarios 2025

CONTENIDO

| | |
|----------------------|----|
| Datos demográficos | 01 |
| Servicios y recursos | 02 |
| Bienestar | 03 |
| Espacios del SB | 04 |
| Satisfacción | 05 |
| Opinión | 06 |
| Conclusiones | 07 |



Objetivo

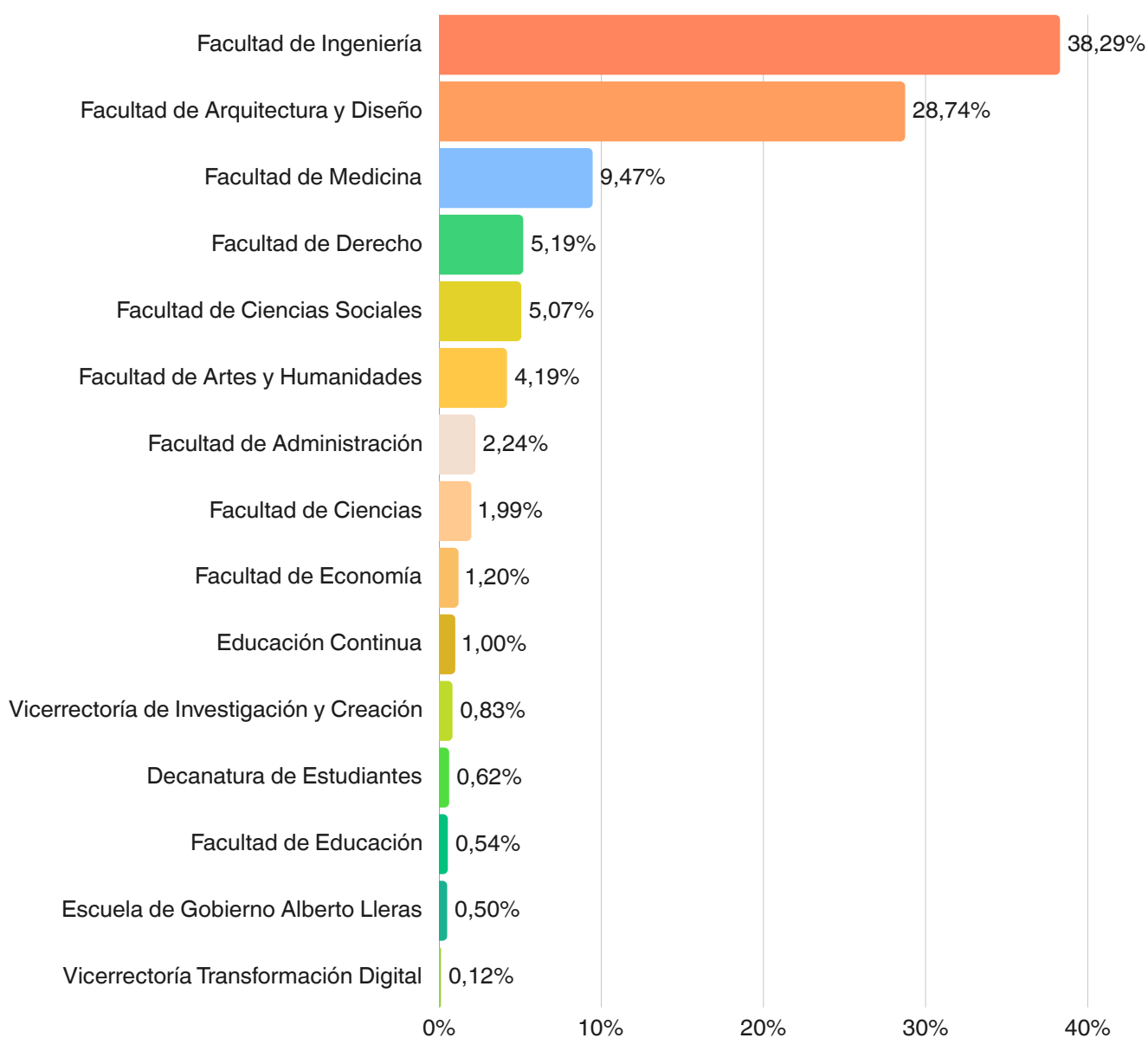
El estudio de usuarios se realiza con el fin de recopilar y analizar la percepción de los usuarios sobre los servicios de la biblioteca, a partir de su experiencia real de uso. Este proceso de evaluación se desarrolla de manera permanente durante todo el año, lo que permite evaluar el desempeño de los servicios, conocer el nivel de satisfacción de los usuarios y contar con información objetiva que apoye la toma de decisiones orientadas a la mejora continua, en coherencia con los lineamientos del Sistema de Gestión de la Calidad.

Alcance

Identificar fortalezas, necesidades y oportunidades de mejora en los servicios de la Biblioteca, garantizando que estos respondan de manera efectiva a las expectativas y requerimientos de la comunidad académica. Asimismo, busca fortalecer la calidad del servicio, optimizar los procesos internos y promover una cultura de evaluación permanente, basada en la participación activa de los usuarios y en el mejoramiento continuo.

La encuesta contó con la participación de 2.408 personas. Del total de participantes, el 88% correspondió a estudiantes, el 8% a egresados, el 3% a personal administrativo y el 1% a profesores

Unidades Académico-Administrativas



El gráfico muestra los porcentajes de participación por facultad y dependencia administrativa, lo que permite identificar el nivel de representación de cada unidad en la evaluación de los servicios de la biblioteca.

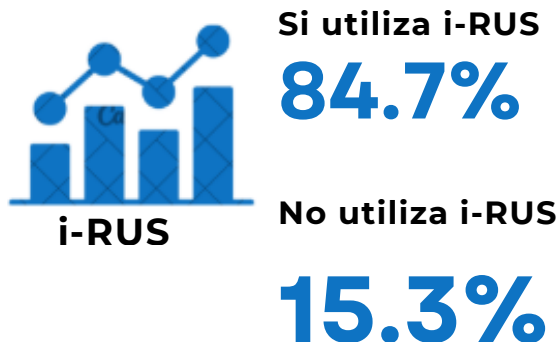


Plataforma de Servicios



02. SERVICIOS Y RECURSOS

Nivel de uso de i-RUS en la comunidad académica



Se evidencia un alto cubrimiento de la comunidad en el uso de i-RUS, con una adopción del 84,7%, lo que refleja su amplia utilización para el acceso a los recursos Bibliográficos. Por su parte, el 15,3% de los encuestados manifestó no utilizar el servicio; de este grupo, el 13,87% corresponde a estudiantes y el 1,46% a personal administrativo.

Funcionalidades de i-RUS

77%
Acceso a recursos de información



35%
Reserva de materiales



33%
Validación de préstamo y solicitudes



31%
GPS



9%
Asistente de investigación IA



8%
Estantería de mis favoritos

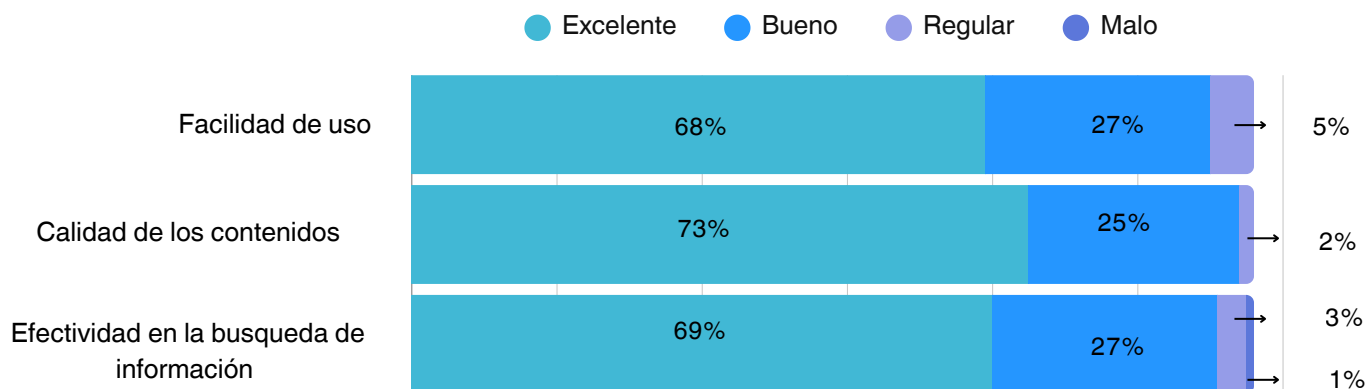


6%
Notificaciones de novedades en materiales



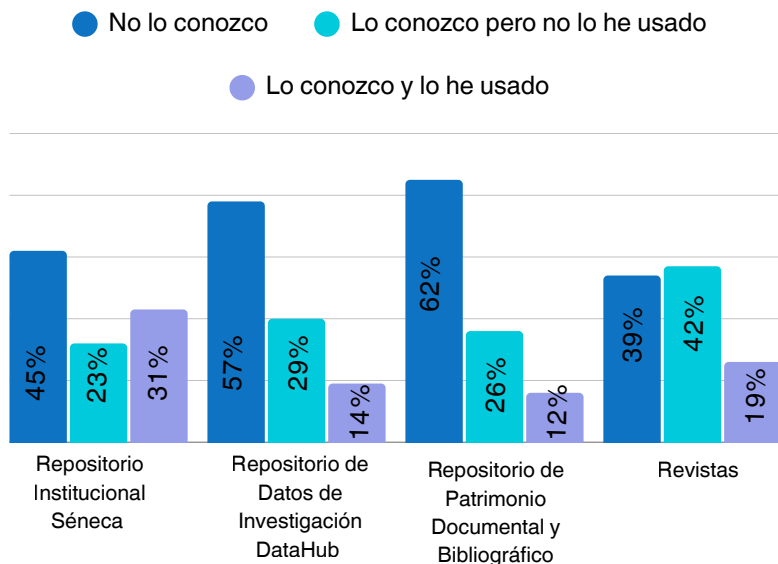
El uso de i-RUS por parte de la comunidad académica se concentra principalmente en el acceso a recursos de información, acompañado por funcionalidades como la reserva de materiales, la validación de préstamos y solicitudes, el GPS y el asistente de investigación con inteligencia artificial. De manera complementaria, herramientas como la estantería de favoritos (8%) y las notificaciones de novedades en materiales (6%) presentan un nivel de adopción en crecimiento, lo que representa una oportunidad para fortalecer su difusión y promover un mayor aprovechamiento en las actividades académicas. En conjunto, los resultados reflejan una valoración favorable del servicio y aportan insumos para continuar optimizando el uso integral de i-RUS dentro de la comunidad Uniandina.

Valoración del uso de i-RUS



La experiencia con i-RUS fue evaluada de manera muy positiva en los tres aspectos analizados, con una alta concentración de respuestas en las categorías “Excelente” y “Bueno”, destacándose especialmente la calidad de los contenidos (98%), seguida de la efectividad en la búsqueda (96%) y la facilidad de uso (95%), lo que confirma que se trata de una plataforma sólida; en este sentido, el principal desafío no radica en la calidad del servicio, sino en fortalecer su uso, visibilidad y apropiación dentro de la Universidad de los Andes.

Plataformas de acceso abierto



El análisis muestra que las plataformas de acceso abierto de la Universidad de los Andes tienen mayor alcance entre públicos externos que al interior de la comunidad universitaria, lo cual constituye una oportunidad de mejora para fortalecer su apropiación institucional a través de acciones que impulsen su uso y mejoren la comunicación, especialmente en las plataformas con menor visibilidad.



Actividades, talleres y eventos

03. BIENESTAR

Participación en actividades de bienestar - 2025



Sí participa 29.9%



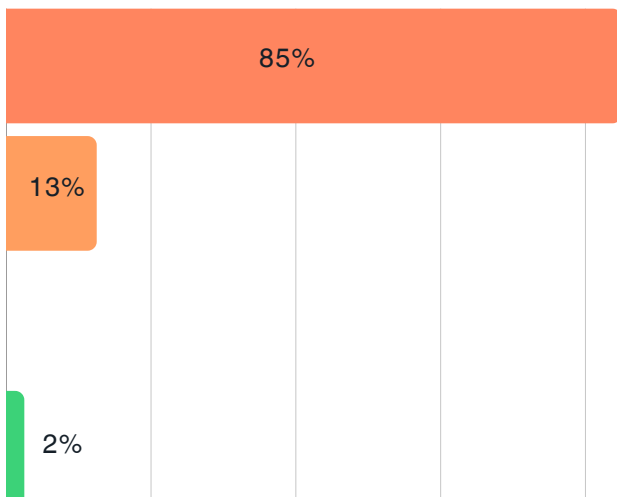
No participa 70.1%

La participación en las actividades de bienestar fue del 29,9 % en 2025. Este resultado evidencia que la comunidad Uniandina ha ido conociendo y vinculándose progresivamente a estas actividades, lo que refleja un mayor acercamiento a estas iniciativas. Las razones de no participación se concentran principalmente en el desconocimiento de las actividades y la limitación de tiempo por parte de los estudiantes, lo que señala una oportunidad de mejora en la difusión de las actividades, con el fin de fortalecer el alcance.



Percepción sobre las actividades de bienestar

● Excelente ● Bueno ● Regular ● Malo



Entre las personas que participaron en las actividades de bienestar y que evaluaron estos servicios el 98 % calificó entre “Excelente” y “Bueno”, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción.

Las actividades con participación incluyeron Aromatum, Adopta un Libro, Bibliomanía, exposiciones, Amor y Amistad, Tertulias, Máquina – Libro al Viento, Bibliocarrito, talleres de mediación lectora y Picnic Literario, reflejando la diversidad de la oferta cultural y de bienestar.



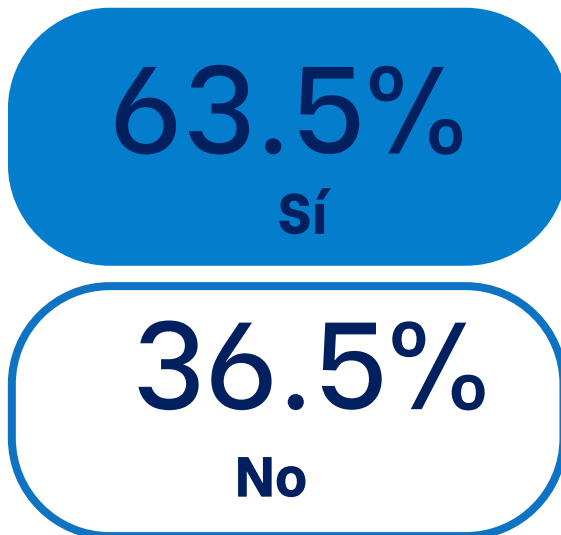
**Salas de estudio, salas de
cómputo, espacios para
talleres y eventos**

04. ESPACIOS



La Biblioteca incorporó nuevos espacios orientados al estudio individual, el trabajo colaborativo y las pausas de bienestar, con mobiliario moderno y recursos tecnológicos adecuados, fortaleciendo ambientes acordes con las necesidades de la comunidad uniandina.

¿Conoce los nuevos espacios de la biblioteca?



Las razones expresadas por las personas que manifestaron no conocer los nuevos espacios de la Biblioteca indican que la principal causa es la falta de información, con un 26,28 %, lo que evidencia una oportunidad de mejora en las estrategias de comunicación y difusión; en menor proporción, el 6,57 % indicó que no frecuenta la Biblioteca y el 3,65 % mencionó la falta de tiempo, lo que refuerza la necesidad de fortalecer acciones de divulgación dirigidas a los distintos públicos de la comunidad universitaria.

El nivel de conocimiento de los nuevos espacios de la biblioteca refleja una base sólida de apropiación dentro de la comunidad, lo que indica que las acciones realizadas han tenido un impacto positivo. La oportunidad de mejora se orienta a fortalecer estrategias de comunicación, especialmente dirigidas a quienes no interactúan frecuentemente con la biblioteca, con el fin de ampliar el alcance y promover un mayor uso de los espacios disponibles.

¿Cuáles de los siguientes espacios renovados del Sistema de Bibliotecas conoce?

Sala Rubik : 67%



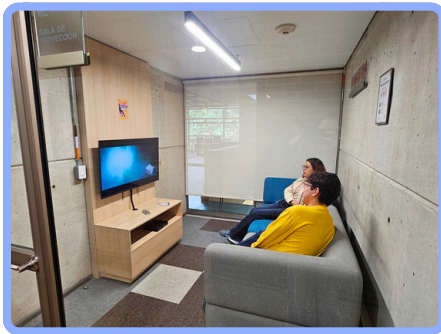
Sala Aluna : 66%



Biblioteca Satélite de Derecho : 61%



Sala de Proyecciones audiovisuales: 57%



Sala de capacitaciones grupales (talleres/seminarios/sesiones prácticas): 49%



Sala de Realidad Virtual y Aumentada: 45%



Sala de cómputo (trabajo individual): 41%



Sala de Patrimonio Documental: 25%



Los resultados muestran un alto nivel de reconocimiento de los espacios renovados de la biblioteca, destacándose la Sala Rubik, la Sala Aluna y la Biblioteca Satélite de Derecho como los espacios más conocidos por la comunidad. Este comportamiento evidencia una buena apropiación de los espacios principales y confirma el impacto positivo de las acciones realizadas para fortalecer la experiencia de los usuarios en la biblioteca.



**Calidad del servicio proporcionado
por el Sistema de Bibliotecas**

05. SATISFACCIÓN

Características Evaluadas

01 Oportunidad

Tiempo de respuesta en la prestación de los servicios en el Sistema de Bibliotecas.



02

Atención

Trato recibido por parte del personal del Sistema de Bibliotecas.



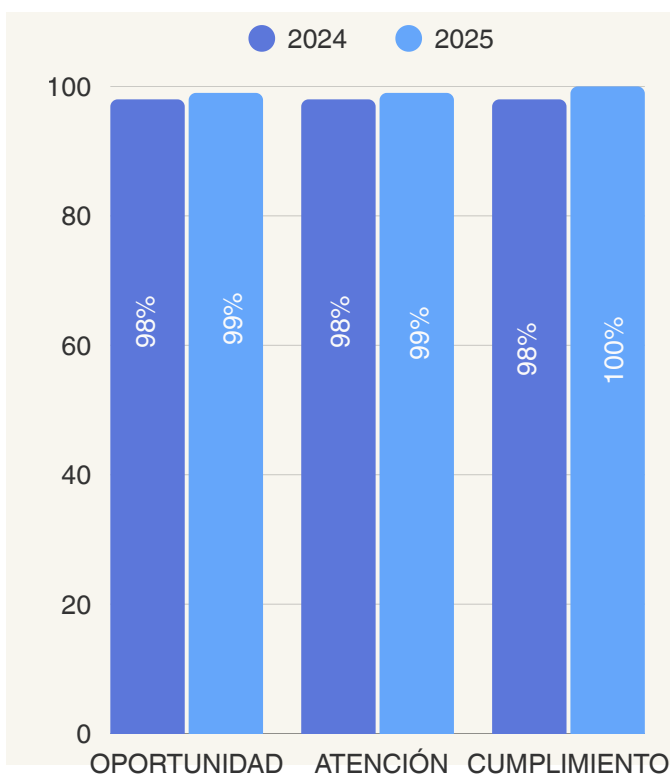
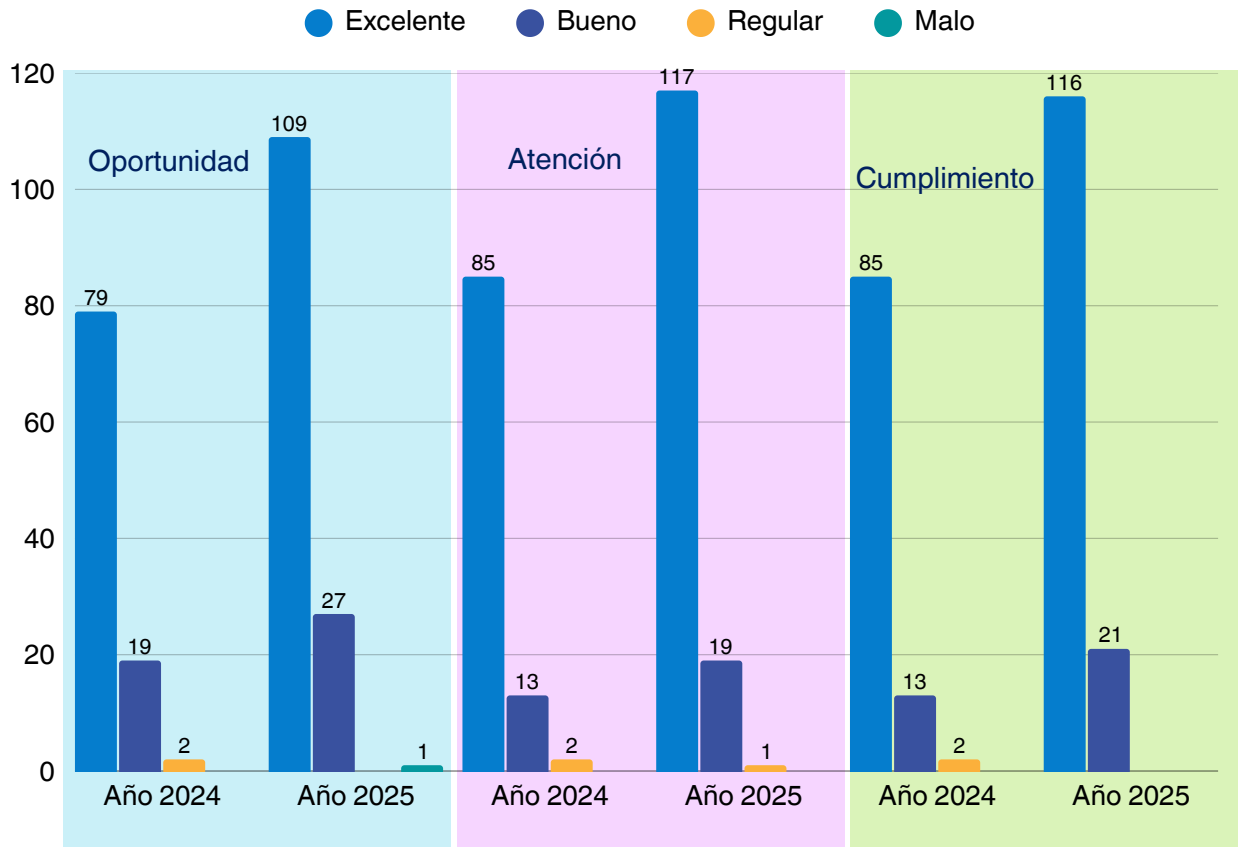
03

Cumplimiento

Resultado de la prestación del servicio.



Percepción de la calidad de los servicios - análisis comparativo entre 2024 y 2025



Comparativo - Nivel de Satisfacción (2024- 2025)

Los resultados de satisfacción evidencian un alto nivel de percepción positiva por parte de los usuarios. En 2025, las categorías Bueno y Excelente concentraron más del 99 % de las respuestas en oportunidad y atención, mientras que en cumplimiento se alcanzó el 100 % de valoraciones positivas, mostrando una mejora frente a los resultados obtenidos en 2024 y confirmando el fortalecimiento del servicio prestado.



SATISFACCIÓN

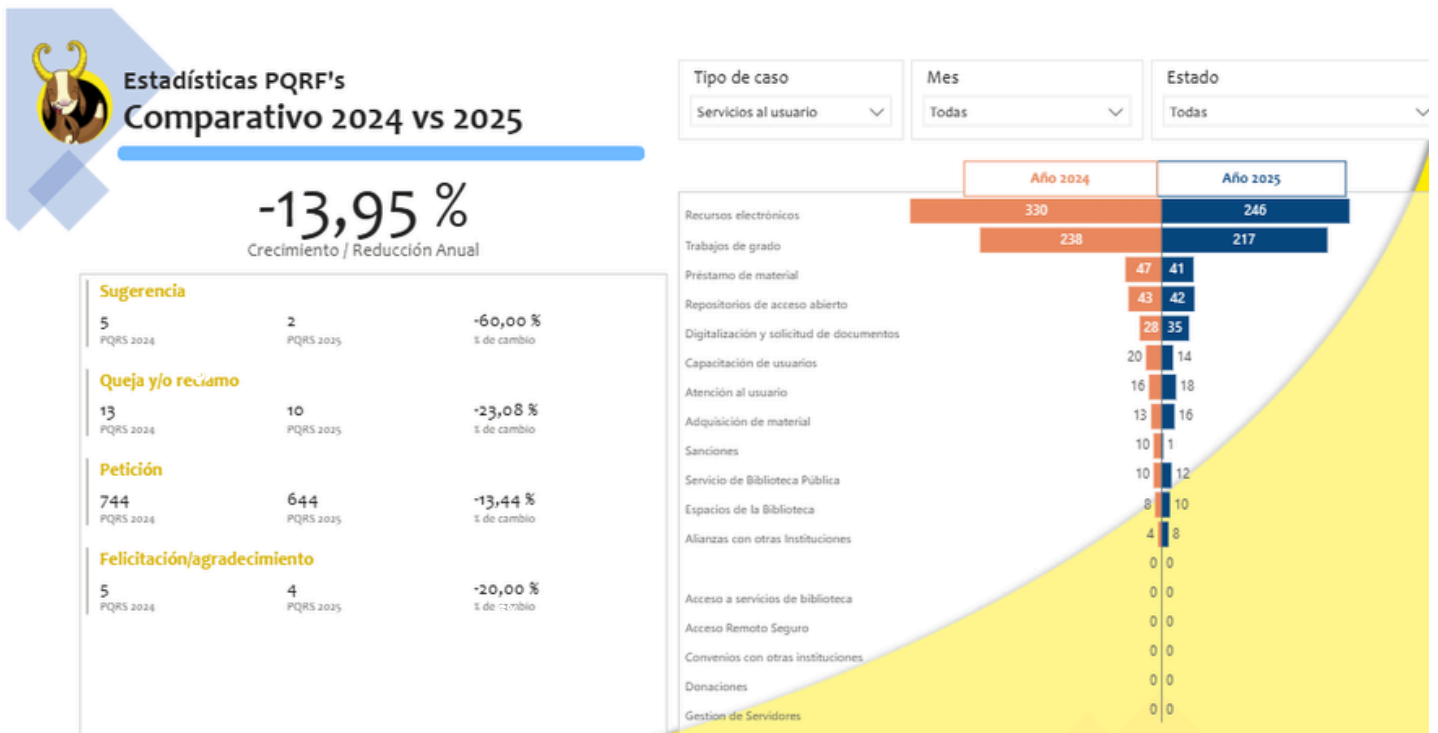


**Análisis de PQRSF, Capacitaciones, Salas de RV
y Adquisiciones Bibliográficas**

SERVICIOS

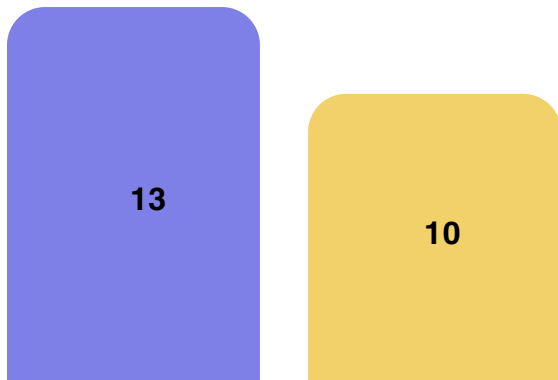
PQRSF

Las PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones) es un mecanismo formal que permite a los usuarios comunicar solicitudes, inconformidades, propuestas de mejora y reconocimientos sobre los servicios y la atención recibida, contribuyendo al mejoramiento continuo y a la calidad del servicio. En 2025 se registraron 660 casos en la mesa de servicio, con un tiempo promedio de gestión de 3,37 días hábiles y una reducción global del 13,95 % en las PQRSF, evidenciándose una disminución en todas las tipologías y una mejora transversal en los procesos de atención y prestación del servicio.



Comparativo Quejas y Reclamos (2024 -2025)

● Año 2024 ● Año 2025



Se evidenció una disminución en el número de quejas y reclamos, pasando de 13 casos en 2024 a 10 casos en 2025, lo que representa una reducción del 23,08 %. Este resultado constituye un indicador positivo del fortalecimiento en la calidad del servicio, así como de una mejor atención a las necesidades y expectativas de los usuarios.

Nivel de satisfacción de los servicios - 2025

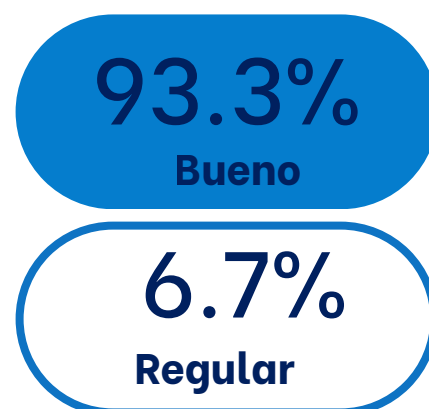


Evaluación capacitaciones 2025

De un total de 3.067 evaluaciones, el 83 % calificó el servicio como Excelente y el 16 % lo valoró en la categoría Bueno. Por su parte, las valoraciones Regular y Por mejorar, consideradas de manera conjunta, representan el 0,88 % del total. En conjunto, más del 99 % de las evaluaciones reflejan percepciones positivas, lo que evidencia un alto nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio.

Salas de Realidad Virtual y Aumentada

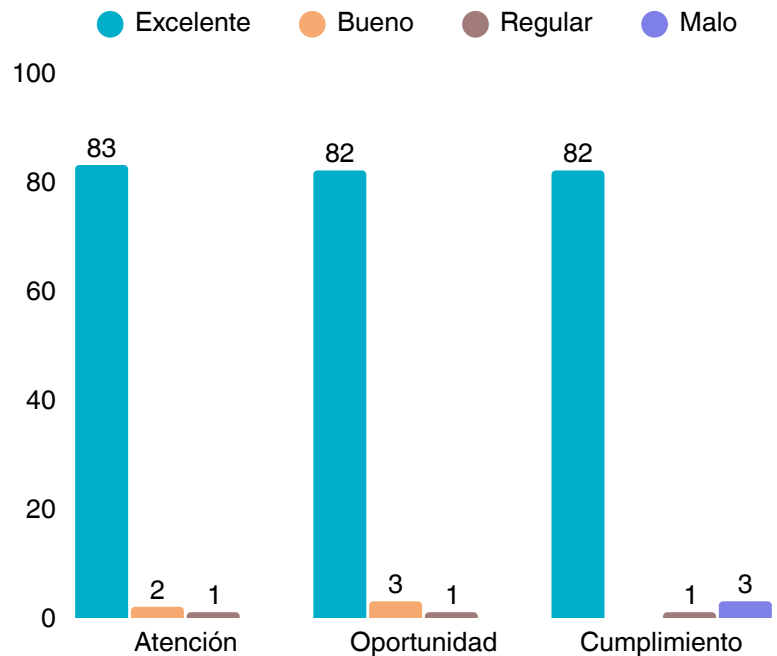
Se evidencia un alto nivel de satisfacción con el servicio de Salas de Realidad Virtual y Aumentada. De un total de 30 respuestas recopiladas, el 93.3% de los usuarios calificó el servicio como “bueno”, lo que refleja una valoración favorable y el cumplimiento de las expectativas de los participantes. Asimismo, el 6.7% lo calificó como “regular”.



Nivel de satisfacción de los servicios - 2025

Adquisición

La evaluación del servicio de Adquisición evidencia resultados altamente favorables en las variables analizadas. Las variables Atención y Oportunidad alcanzan un 98,8% de valoraciones positivas, resultado de la suma de las calificaciones "Excelente" y "Bueno". Por su parte, la variable Cumplimiento obtiene un 95,3% en estas mismas calificaciones. Las valoraciones "Regular" y "Malo" presentan porcentajes mínimos, lo que evidencia una percepción ampliamente positiva del servicio en los aspectos evaluados.



Consolidado Satisfacción de los Servicios



Capacitación 99%



Sala de Realidad Virtual y Aumentada 93%



Adquisición 98%

Sugerencias y Comentarios



06. OPINIÓN

Sugerencias y comentarios

Me parece bastante útil y práctico el servicio. La calidad de la atención es sobresaliente y las personas muy amables y atentas.

Me gustan mucho los espacios; además, los servicios son fáciles de usar, los libros se encuentran en excelente estado y la atención es sobresaliente. El personal es muy amable y servicial.

Sería bueno que adoptaran medidas para que se mantenga el silencio en las bibliotecas. Es común escuchar personas hablando, riendo fuerte, reproduciendo videos o personas escuchando música. (especialmente en la Biblioteca General)

El sistema de bibliotecas es excelente, sin duda uno de los mejores que he conocido.

En general, siempre he recibido un excelente servicio y un apoyo constante por parte de los bibliotecarios de la Universidad de los Andes, especialmente del área de Derecho, en la atención de solicitudes de libros, capítulos de libros y artículos académicos en formato electrónico.

No sé si existe algún mecanismo para solicitar libros que no se encuentran disponibles; sin embargo, si existe, debería darse a conocer mejor y, en caso de no existir, sería conveniente implementarlo.

La atención y ayuda prestada por quienes trabajan en la biblioteca es invaluable! Gracias

La verdad me parece que todo es muy eficiente y no tengo nada por mejorar.

Muy interesante la exposición de cuántica pero creo que le falta más difusión. He preguntado a los estudiantes en clase y creo que muchos no la tienen en la mente.

Los administrativos de la biblioteca son muy serviciales. Son los mejores.

Enseñarnos a aprovechar la IA con los recursos tradicionales que son muy importantes, en equipo



Conclusiones

En coherencia con la misión y la visión del Sistema de Bibliotecas, los resultados de la encuesta reflejan un avance consistente en el cumplimiento de los objetivos de calidad, especialmente en lo relacionado con el acceso oportuno a la información, el apoyo a las actividades académicas y de investigación, y la mejora de la experiencia de los usuarios. La percepción recogida evidencia que las acciones implementadas fortalecen el propósito institucional de ofrecer servicios pertinentes, innovadores y orientados a las necesidades de la comunidad uniandina, reafirmando el compromiso con una gestión enfocada en el mejoramiento continuo.

Las intervenciones realizadas en la infraestructura permitieron cumplir los objetivos propuestos en términos de calidad del servicio y fortalecimiento de la experiencia de los usuarios. La actualización de los espacios evidencia la implementación de acciones orientadas a disponer de ambientes adecuados, funcionales y coherentes con las expectativas y dinámicas de la comunidad usuaria, contribuyendo al uso efectivo y satisfactorio de los servicios ofrecidos.

Los resultados muestran que la calidad del servicio se mantuvo en un nivel altamente satisfactorio, alcanzando un 99 % de satisfacción. Este comportamiento confirma la estabilidad del desempeño del Sistema de Bibliotecas en los aspectos evaluados. La oportunidad, asociada a los tiempos de respuesta en la prestación de los servicios; la atención, caracterizada por un trato adecuado y orientado al usuario; y el cumplimiento, que evidenció coherencia entre lo solicitado y lo efectivamente entregado, reflejan en conjunto la consolidación de un servicio consistente y confiable, con niveles de satisfacción que se mantienen altos para la comunidad usuaria.

