



BIBLIOTECA JOSÉ MANUEL RIVAS SACCONI

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN 2017  
Respuesta a las sugerencias

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
<b>Acceso a internet y uso de los computadores</b>	Personal Administrativo ICC	Biblioteca	Insatisfecho en el tema de los computadores, ya presentan problemas, sobre todo de conectividad a la red con bastante frecuencia; y también mencionar la falta que hace el office de Microsoft.	<p>En el primer trimestre del año 2018, el Instituto Caro y Cuervo tiene previsto contratar la aplicación del ancho de banda para garantizar una mayor eficiencia en los servicios de Internet, así mismo los ingenieros de la Oficina TIC han realizado un plan de trabajo para la revisión de los equipos disponibles en la Biblioteca.</p> <p>De otra parte, agradecemos la colaboración a todos los usuarios en general de abstenerse de: escuchar música en línea, ver partidos de fútbol, videos en Youtube, acceder permanente a las redes sociales y videojuegos, entre otros, ya que estos servicios hacen que se congestione y ponga lenta la red.</p>	Oficina de las TIC
			El internet de los computadores se cae con frecuencia.		
	Estudiante Maestrías ICC	Maestría en lingüística	El software que tienen los computadores en este momento no es el más adecuado. Es complicado su uso y muchas veces no es compatible con los sistemas operativos tradicionales.		
	Profesor ICC	Maestría en enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua	Uso de los computadores: no tienen Office y algunas veces no funcionan.		
	Investigador ICC	Subdirección académica	En Internet marqué 2. Insatisfecho porque con mucha frecuencia hay fallas en este servicio.		
	Estudiante Diplomados ICC	Diplomado en griego antiguo	A veces falla el internet		
	Estudiante Maestrías ICC	Maestría en enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua	Los computadores son demasiado viejos para hacer consultas.		
La red se cae con frecuencia					
También me quejo del internet porque muchas veces pasa que la conexión es bastante deficiente.					
En algunas ocasiones, el acceso a internet es malo.					

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
			<p>Los computadores disponibles en la sala son insuficientes dado que es frecuente que personal ajeno al instituto ingrese a las salas, he visto muchas veces estudiantes de colegio o personas que no estudian en el instituto hacer uso de los computadores, también he visto que los administrativos y los investigadores usan los computadores y los estudiantes nos quedamos sin equipos de computo, eso me lleva a pensar que el instituto debería adquirir más computadores.</p>	<p>Teniendo en cuenta que somos una entidad del estado colombiano, el carácter de nuestra biblioteca es pública, razón por la cual debemos permitir el acceso y uso de los servicios a todos los ciudadanos en general, no obstante en aras de corregir la problemática mencionada, revisaremos una estrategia con la Oficina de las TIC para limitar el uso de los equipos por espacio de máximo dos horas a los usuarios externos.</p> <p>Respecto del uso de los computadores por parte de los usuarios internos (<i>Investigadores, profesores, estudiantes, personal administrativo</i>), revisaremos este tema con la Subdirección Administrativa y Financiera para considerar un proyecto futuro permita contar con nuevos computadores.</p> <p>De otra parte, les agradecemos que en el momento que ustedes como estudiantes requieran los computadores informen al personal de la ventanilla y de esta forma poder controlar mejor el uso de los equipos por parte de los usuarios externos.</p>	<p>Oficina de las TIC / Responsables servicio Biblioteca</p> <p>Biblioteca / Subdirección Administrativa y Financiera</p> <p>Responsables servicio Biblioteca</p>
<b>Adquisición de recursos bibliográficos</b>	Personal Administrativo ICC	Biblioteca	<p>Pienso que hay un déficit grande de literatura contemporánea, de 1990 hasta el presente.</p>	<p>Le informamos que la Biblioteca anualmente cuenta con un presupuesto que se invierte prioritariamente en la adquisición de nuevos títulos como apoyo a los programas académicos de las Maestrías que ofrece el Instituto, así como los proyectos investigación.</p> <p>Por lo anterior, se programará una reunión conjunta con la Subdirección Académica y la Decanatura de la Facultad Seminario Andrés</p>	<p>Biblioteca / Subdirección Académica / Decanatura Seminario Andrés Bello</p>

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
				Bello para revisa una estrategia y poder destinar en un futuro un presupuesto que permita la adquisición de material bibliográfico, para la actualización de las colecciones de las áreas que lo requieran.	
	Profesor ICC	Maestría en lingüística	Es necesario comprar y actualizar las bases de datos	<p>Con el fin de ampliar las fuentes de información electrónica y de esta forma facilitar la consulta y obtención de documentación avalada por pares académicos, en primer semestre del año 2018 se tiene previsto suscribir una nueva Base de datos académica en las áreas de interés del Instituto, para lo cual les estaremos enviando vía correo electrónico el enlace para acceder a una demostración, así como el formato de evaluación, el cual se tendrá presente para decidir la nueva suscripción.</p> <p>De otra parte les informamos que anualmente la biblioteca renueva la suscripción de las tres bases de datos académicas (<b>JSTOR-Colección III, MLA, Proquest-Módulos de lingüística y literatura</b>); estas bases incluyen referencias bibliográficas y texto completo de artículos de revistas actualizados en las áreas de interés, así mismo se suscribe diez títulos de revistas electrónicas específicamente en el área de lingüística.</p> <p>El acceso a estos recursos está disponible a través del siguiente enlace: <a href="http://www.caroycuervo.gov.co/biblioteca/">http://www.caroycuervo.gov.co/biblioteca/</a> - Recursos electrónicos. Los invitamos consultar las revistas y las bases de datos.</p>	Biblioteca / Subdirección Académica / Decanatura Seminario Andrés Bello

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
	Estudiante Diplomados ICC	Diplomado en griego antiguo	Quizá hace falta mayor material en relación al griego antiguo.□	<p>La Biblioteca cuenta con una colección importante de material bibliográfico de literatura griega, así como métodos para el aprendizaje y enseñanza del griego, las referencias bibliográficas las pueden consultar a través de nuestro catálogo en línea, disponible en el enlace:  <a href="http://biblioteca.caroycuervo.gov.co/cgi-bin/koha/opac-search.pl">http://biblioteca.caroycuervo.gov.co/cgi-bin/koha/opac-search.pl</a></p> <p>Dado que la gran mayoría de textos se encuentran en la sede Yerbabuena, programaremos una reunión con el profesor de griego para revisar cuales títulos sería oportuno trasladar de forma permanente a la sede Centro y de esta forma facilitar la consulta por parte de los estudiantes del diplomado.</p>	Biblioteca / Profesor de griego
	Investigador ICC	Gestión de museos	Necesitamos comprar más primeras ediciones del siglo XIX por amor de Dios. Por favor por favor por favor	Agradecemos su colaboración para hacernos llegar la lista de la bibliografía requerida, a fin de solicitar las cotizaciones correspondientes y evaluar su posible adquisición, siempre y cuando estén disponibles en el mercado.	Biblioteca / Gestión de Museos
<b>Colecciones</b>	Investigador ICC	Gestión de museos	Considero que la biblioteca del centro podría tener más libros, para equilibrar mejor las dos sedes de la Biblioteca JMRS	<p>La Biblioteca de la sede Centro por su carácter de Biblioteca de referencia para los programas académicos de las maestrías que ofrece el Instituto, y por el poco espacio que tenemos para albergar la colección en estantería abierta que exige unas condiciones específicas para su almacenamiento, no es factible tener más volúmenes.</p> <p>No obstante, si los usuarios requieren un título de la sede Yerbabuena que corresponda a la colección general, para su consulta permanente</p>	Biblioteca / Gestión de museos

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
				en la sede Centro, se hace el traslado respectivo previo en vio de la solicitud al correo <a href="mailto:biblioteca@caroycuervo.gov.co">biblioteca@caroycuervo.gov.co</a> .	
	Estudiante Maestrías ICC	Maestría en enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua	Necesitamos mucho más material no tanto en Yerbabuena sino en el centro. Sobre todo los libros de ELE.	<p>Les informamos que desde al año 2016 antes de iniciar el programa académico, se realizó el traslado de la Biblioteca en la sede Yerbabuena a la Sede Centro, cerca del 95% de los títulos que sobre esta temática tenemos en las colecciones, así mismo, por sugerencia de la Coordinadora de la Maestría desde el año 2016 se han adquirido nuevos títulos de libros sobre ELE, los cuales una vez procesados quedan en la Colección de reserva en la sede Centro.</p> <p>En caso de requerir el traslado de nuevos títulos de la colección general desde la sede Yerbabuena a la sede Centro, agradecemos enviarnos la solicitud al correo <a href="mailto:biblioteca@caroycuervo.gov.co">biblioteca@caroycuervo.gov.co</a>.</p>	Biblioteca / Coordinadora Maestría ELE
	Estudiante Maestrías ICC	Maestría en enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua	Prefiero usar las bases de datos de la universidad de donde estudié el pregrado ya que es mucho más completa.	Es comprensible que consulten las bases de datos de otras entidades, sin embargo, los invitamos hacer uso y aprovechar los recursos electrónicos que el Instituto suscribe, los cuales están disponibles para la consulta remota solicitando la clave de acceso a través de la página web en el enlace siguiente enlace: <a href="http://www.caroycuervo.gov.co/biblioteca/#">http://www.caroycuervo.gov.co/biblioteca/#</a> opción recursos electrónicos – acceso remoto usuarios ICC.	Usuarios

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
<b>Servicio de Préstamo</b>	Personal Administrativo ICC	Divulgación editorial	No entiendo por qué razón los libros de los fondos no son prestados para trabajos en las distintas áreas del ICC. Si el libro no está en la Biblioteca, pero si se encuentra en los fondos lo más lógico es los usuarios del Instituto los puedan utilizar.	<p>Teniendo en cuenta la larga tradición de la Biblioteca, así como el origen de las diferentes colecciones, que por su valía y carácter deben ser preservados, en las Bibliotecas del Instituto Caro y Cuervo, como en todas las bibliotecas del mundo, contamos con un reglamento para el préstamo y uso de las colecciones, a su vez, seguimos parámetros y lineamientos para garantizar la conservación de las mismas.</p> <p>Sin embargo, cabe mencionar que todos los usuarios, pueden consultar en sala y en la sede donde se encuentren los fondos documentales históricos, la colección de referencia (diccionarios, enciclopedias, atlas, manuales), la colección de antiguos y valiosos, colecciones especiales (ediciones príncipes), trabajos de grado, material audiovisual y revistas; lo que no se permite es llevarlos en préstamo fuera de las instalaciones de la Biblioteca.</p>	Biblioteca Responsables servicio
<b>Capacitación de Usuarios</b>	Personal Administrativo ICC	Planeación	Quisiera sobre esta ultima pregunta me informaran que debo hacer para asistir a alguna de estas capacitaciones.□	Anualmente la Biblioteca elabora el cronograma de las capacitaciones que ofrece a la comunidad de usuarios internos (Profesores investigadores, estudiantes y personal administrativo), el cronograma y los requisitos para la inscripción a los cursos se publican en la cartelera y en el sitio	Biblioteca

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
	Estudiante Maestrías ICC	Maestría en enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua	Es quizás importante que nos capaciten en el uso de recursos electrónicos de los que dispone la biblioteca, quizás organizar un curso sea importante. O si se organiza, presentar publicidad al respecto que oriente la capacitación.	Web de la Biblioteca en el siguiente enlace <a href="http://www.caroycuervo.gov.co/biblioteca/#">http://www.caroycuervo.gov.co/biblioteca/#</a> Opción servicios – capacitación de usuarios.	
<b>Horario</b>	Estudiante Maestrías ICC	Maestría en enseñanza de español como lengua extranjera y segunda lengua	Los horarios entre semana son adecuados, pero sería útil contar con la biblioteca los días sábados ya que no siempre tenemos el tiempo entre semana para ir a la biblioteca.	Para su conocimiento, desde el mes de febrero del año 2016, la biblioteca de la sede Centro viene prestando el servicio de atención los días sábados, en el horario de 8:00am. a 12:00pm. de forma exclusiva para nuestros usuarios internos (Investigadores, profesores, estudiantes y personal administrativo), a pesar de la baja o nula afluencia de usuarios, se ha mantenido dicho horario.  A fin de que todos los usuarios internos conozcan el servicio, a través de la secretaría del Seminario les remitiremos un correo informativo.	Biblioteca
<b>Actividades culturales</b>	Investigador ICC	Subdirección académica	...Convendría programar talleres de lectura en voz alta, reflexiones y comentarios sobre libros leídos con antelación, concursos.	Agradecemos la magnífica propuesta, la cual pondremos a consideración de la Subdirección Académica y la Responsable de la oficina de relaciones Interinstitucionales, por cuanto la Biblioteca no cuenta con suficiente personal que pueda adelantar este programa.  Así mismo, les informamos que desde el año 2015 en el mes de abril, conjuntamente con la Oficina de relaciones Interinstitucionales se realiza en la sede Yerbabuena la " <b>Semana del Idioma, el libro y las Bibliotecas</b> ", en esta semana se desarrolla una agenda académica y lúdica dirigida a niños y jóvenes, a la cual se invitan a más de cincuenta colegios aledaños a la	Biblioteca / Oficina de Relaciones Interinstitucionales / Subdirección Académica

Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
				<p>hacienda.</p> <p>Para el año 2018 se realizará este evento en la semana del 23 al 27 de abril, les hacemos extensiva la invitación para que participen en la realización de las actividades, los investigadores interesados en contribuir pueden enviar un correo Linda Celemin- <a href="mailto:linda.celemin@caroycuervo.gov.co">linda.celemin@caroycuervo.gov.co</a>, indicando la fecha en que participarán y la actividad que realizarían.</p>	
<b>Infraestructura y espacio de la Biblioteca</b>	Investigador ICC	Subdirección académica	Sería motivante adecuar espacios más cálidos en la Sala de lectura de ambas sedes. Por ejemplo especies de minisalas con muebles más llamativos y en distribuciones variadas.	Agradecemos la sugerencia, la tendremos presente y pondremos en consideración de la Subdirección Académica y Subdirección Administrativa y financiera para proyectos futuros.	Biblioteca / Subdirección Académica / Subdirección Administrativa y financiera
	Personal Administrativo ICC	Planeación	Es importante la Instalación de casilleros en la biblioteca o al ingreso de la misma.	Les informamos que este proyecto está considerado y se pondrá en marcha desde la Subdirección Administrativa y Financiera de la entidad.	Biblioteca / Subdirección Académica / Subdirección Administrativa y financiera
	Personal Administrativo ICC	Gestión de museos	Las condiciones ambientales de la sede centro, aunque es la más nueva, necesita más atención por parte de recursos físicos.	La presente solicitud ya fue comunicada al área de Recursos Físicos y se adelantará un plan de mantenimiento.	Recursos físicos / Subdirección Administrativa y financiera
	Personal Administrativo ICC	Planeación	Al utilizar las salas de lectura en la sede centro, hay mucha bulla, grabaciones que distraen a las personas que se encuentran en salas.	Agradecemos la paciencia y comprensión ya que el uso de los espacios de la Biblioteca para estas actividades, fue una medida transitoria, una vez se concluya con la entrega del nuevo edificio, los espacios de la Biblioteca volverán a tener el uso original.	Biblioteca / Subdirección Académica / Subdirección Administrativa y financiera



Asunto	Tipo de usuario	Programa Académico / Dependencia	Sugerencia	Respuesta sugerencias	Responsable
				De otra parte, el personal de la Biblioteca estará más atento y solicitará a los usuarios tanto internos como externos, mantener un tono moderado de voz en la puerta de acceso y la ventanilla.	

Elaborado por: Luz Clemencia Mejía Muñoz, Profesional especializado Grupo Biblioteca  
 Revisado por: Juan Manuel Espinosa, Subdirector Académico  
 Revisado por: Fredy Rey, Profesional especializado Grupo TIC

