



# **INFORME ESTADÍSTICO**

## **“LIBRO DE SUGERENCIAS, RECLAMOS Y/O FELICITACIONES”**

**Período Abril - Diciembre 2008**

**Preparado por:**

Carlos Molina Bustos  
Director Sistema de Bibliotecas

Ma. Cristina Gutiérrez Aravena.  
Bibliotecaria

## PRESENTACION

El Sistema de Bibliotecas UTEM (SIBUTEM) en el marco del mejoramiento continuo de sus servicios, implementó durante el año 2008 el libro de “Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones”, el cual tuvo como objetivo recibir de manera directa por parte de nuestros usuarios, las debilidades y fortalezas que ellos observan a la hora de brindarles los servicios bibliotecarios.

Este instrumento, junto con ser una fuente de información para focalizar los planes de mejoramiento del SIBUTEM, se constituyó en un espacio de interacción con los usuarios, garantizándoles a éstos el derecho a sugerir y reclamar, y permitió a los bibliotecarios una retroalimentación en pos de la calidad de los servicios.

La implementación del “Libro de Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones”, contempló una fase inicial de difusión, en la cual, a través de volantes, se dio a conocer a la comunidad que existirían en cada una de las bibliotecas del SIBUTEM un libro a disposición de los usuario en el cual podría consignar alguna situación referida a la entrega de nuestros servicios.

Como una forma de dar transparencia a este proceso, la Dirección de Bibliotecas dispuso en el diseño de los libros un folio único centralizado que fue debidamente identificado según la biblioteca de destino. En cada una de ellas, el libro estuvo a disposición de los usuarios en un lugar visible y como evidencia de la situación plasmada, éstos disponían de una colilla desprendible de la misma hoja.

Se adoptó como política que solamente se daría curso a aquellos folios en los cuales estuvieran claros los datos de identificación del usuario, que fuese legible y comprensible el texto del reclamo, sugerencia y/o felicitación y que no contuviera palabras consideradas ofensivas. Ellos fueron definidos como “Folios Válidamente Emitidos” (FVE).

El procesamiento de la información consignada en cada uno de los FVE, fue realizada de manera quincenal por el Comité de Gestión Bibliotecaria<sup>2</sup> y como una forma de

---

<sup>2</sup> El Comité de Gestión Bibliotecaria está integrado por el Director del Sistema junto a los jefes de bibliotecas.

operativizar las respuestas y decisiones de dicho Comité, se designó un encargado de administrar la provisión constante de libros de “Reclamos, Sugerencias y/o Felicitaciones” en cada biblioteca y de dar las respectivas respuestas. A efectos de tener un mejor canal de comunicación con los usuarios se creó el correo: “tubibliotecaresponde@utem.cl”, desde el cual se notificó al usuario de la recepción, estado y respuesta a su reclamación y/ o sugerencia.

Una vez recibido el reclamo, y analizado el mismo por el Comité de Gestión Bibliotecaria, se estableció como política el dar respuesta a cada uno de ellos en un plazo no mayor a 15 días procurando además, si fuese posible, la resolución del problema.

El levantamiento estadístico propiamente tal se realizó en primer lugar en base a la totalidad de FVE, obteniéndose información de su emisión según campus, mes y sexo.

Un segundo análisis estadístico permitió obtener la información que se consignó en los FVE. Para ello, se procedió a caracterizar y estandarizar la información que consignaban llegándose a identificar 15 categorías. Fue así como se determinó el motivo que dio origen al reclamo y/o sugerencia para el año 2008 y su distribución según campus de la Institución y carrera. Cabe hacer notar que las felicitaciones consignadas en los FVE se consideraron como una sola categoría.

En base a la descripción que se hizo de los FVE se logró establecer la distribución de frecuencias de cada uno de ellos. Esta información es de suyo relevante, por cuanto permite focalizar los planes de mejoramiento del SIBUTEM.

Por último y habida consideración a la interacción de los procesos y actividades institucionales, la presentación y la divulgación de estos resultados a la comunidad universitaria es una invitación a ella, a efectos de comprometer acciones que permitan realizar los cambios y mejoras permanentes que demanda la modernización continua de las bibliotecas de nuestra Universidad.

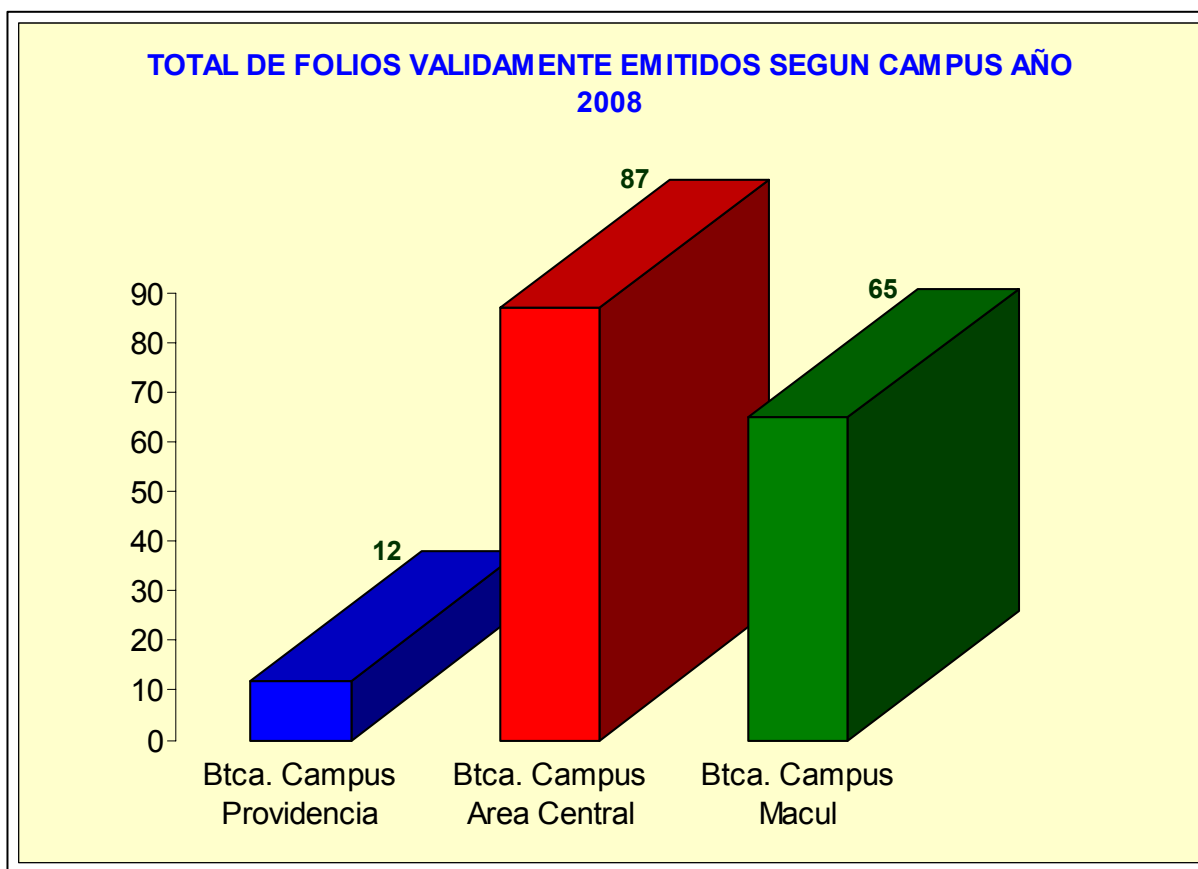
**Carlos Molina Bustos**  
**Director Sistema de Bibliotecas UTEM**

## I De los libros de “Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones”.

Durante el año 2008 (abril – diciembre) se distribuyeron en las bibliotecas de los Campus Providencia, Área Central y Macul libros de “Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones”, en los cuales los usuarios de las Bibliotecas del Sistema, pudieron formular sus sugerencias, reclamos y/o felicitaciones sobre el funcionamiento de los servicios bibliotecarios otorgados. Para el período en cuestión fueron ocupados **173** folios, de los cuales **164** se consideraron válidamente emitidos<sup>1</sup> y **9** fueron declarados nulos<sup>2</sup>.

En el gráfico N° 1 se observa el total de folios o formularios válidamente emitidos según Campus.

Gráfico N° 1

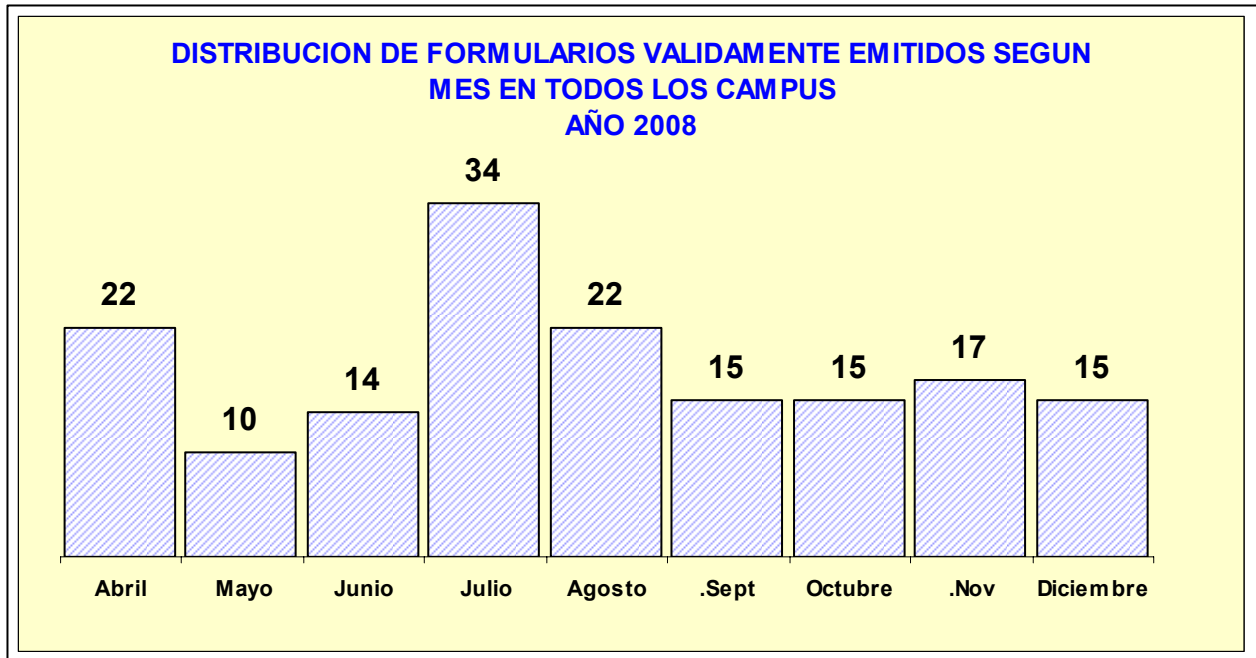


<sup>1</sup> Se consideran “Formularios válidamente emitidos” aquellos folios consignados en el “Libro de Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones” que fueron completados de manera correcta por el usuario.

<sup>2</sup> Se considera “Formulario nulo” aquel que no fue completado de manera correcta por el usuario, que no es legible o contiene palabras consideradas injuriosas.

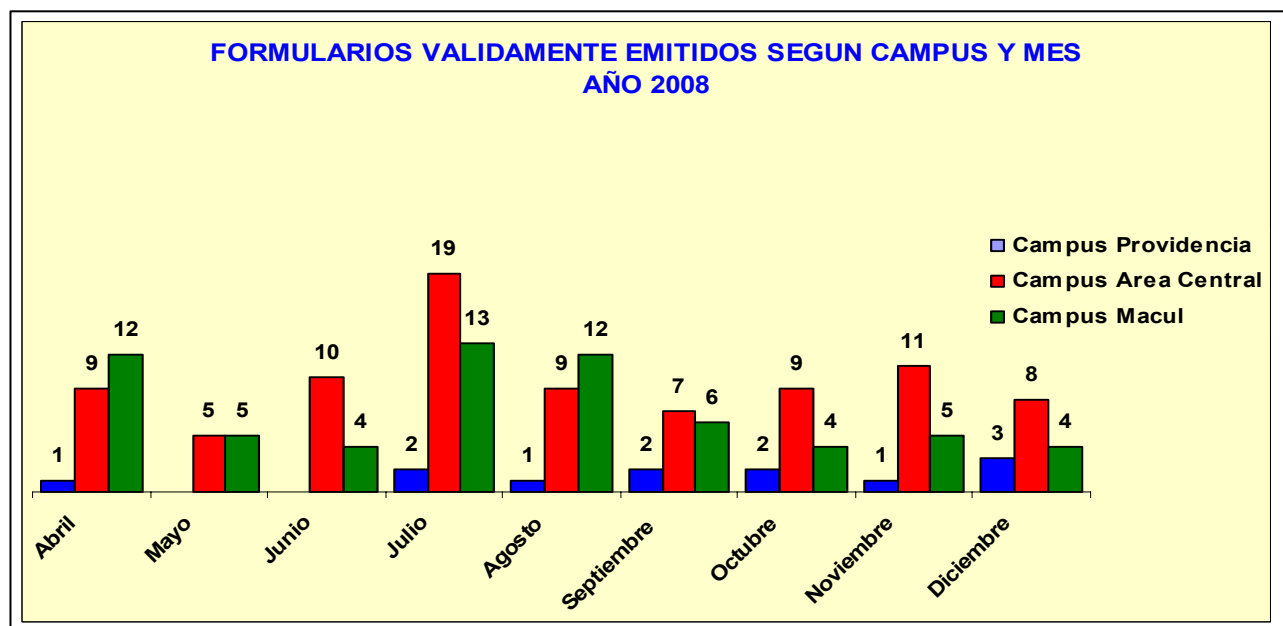
En el gráfico N° 2, se observa la distribución de “Formularios Válidamente Emitidos” según mes en todos los Campus de la Institución.

Gráfico N° 2



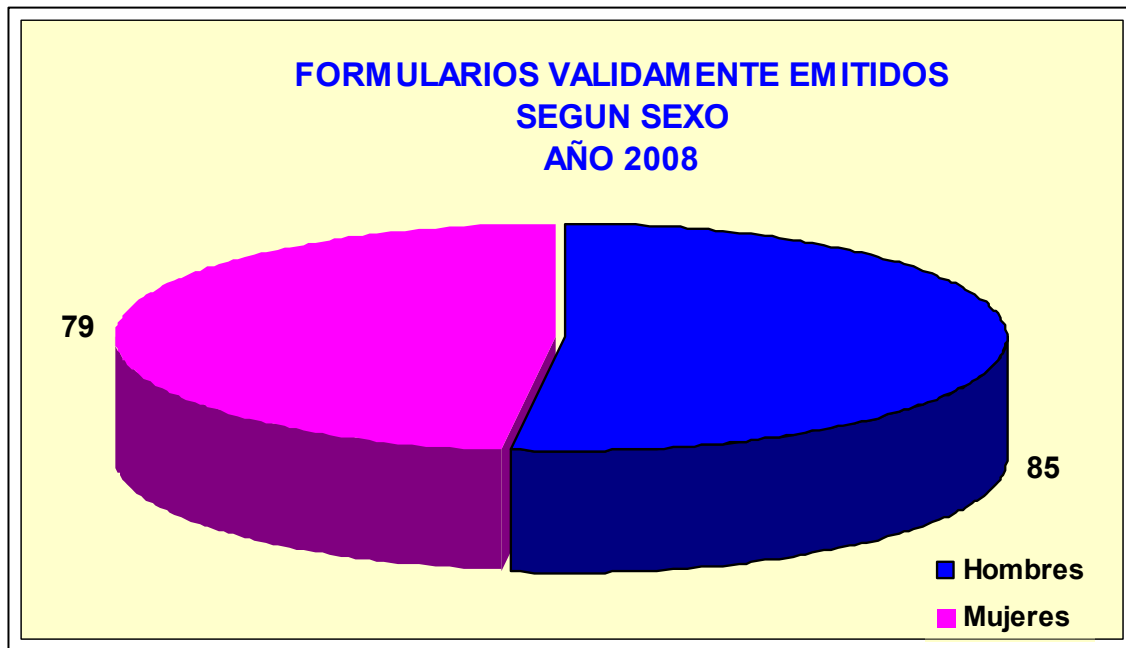
En el gráfico N° 3 se observa la distribución de Formularios válidamente emitidos según Campus y Mes.

Gráfico N° 3.



En el gráfico N° 4, se muestra la proporción de Formularios válidamente emitidos según sexo.

Gráfico N° 4



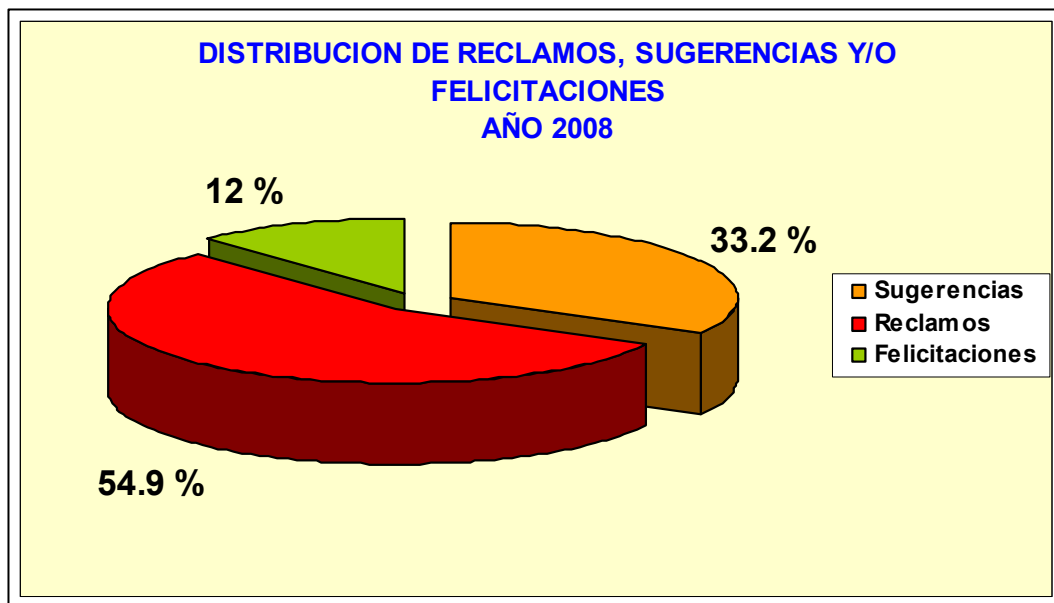
Del gráfico N° 4 se desprende que de un total de 164 “Formularios Validamente Emitidos” , 85 correspondió a hombres lo que equivale a un 52% del total, mientras que 79, equivalente a un 48% del total, fueron emitidos por mujeres.

## II. DEL ANALISIS DE INFORMACION CONSIGNADA EN LOS FORMULARIOS VALIDAMENTE EMITIDOS.

En los formularios válidamente emitidos (164), se consignaron **184** situaciones entre Sugerencias, Reclamos o Felicidades. Cabe hacer notar que la diferencia entre las situaciones recepcionadas y los formularios válidamente emitidos responde a que en un mismo folio a veces había un reclamo y una sugerencia, otras veces una sugerencia y una felicitación, o un reclamo y una felicitación.

En el gráfico N° 5 se observa la distribución total de Sugerencias, Reclamos y/o Felicidades consignadas en los Formularios validamente emitidos para el año 2008.

Gráfico N° 5.



Del gráfico N° 5 se desprende que los contenidos de los Formularios validamente emitidos para el año 2008, un 54,9% (101) corresponde a reclamos, mientras que un 33,2% (61) son sugerencias y un 12 % de ellos (22) consigna felicidades.

En el gráfico N° 6 se observa la distribución de Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones por Campus para el período 2008.

Gráfico N° 6



Del gráfico N° 6 se desprende que:

- La Biblioteca del Área Central fue la que concentró la mayor cantidad de Reclamos (56,4% del total de ellos).
- La Biblioteca del Área Central fue la que recibió la mayor cantidad de Felicitaciones (50% del total de ellas).
- La Biblioteca del Campus Macul fue la que recibió la mayor cantidad de Sugerencias (52,5% del total de ellas).

En la siguiente tabla (N° 1) se observan las Sugerencias, Reclamos y/o Felicitaciones consignadas en los Formularios validamente emitidos, según Código de Carrera durante el año 2008<sup>3</sup>.

Tabla N° 1.

<b>Código Carrera</b>	<b>Sugerencias</b>	<b>Reclamos</b>	<b>Felicitaciones</b>	<b>Total Carrera</b>
2112	1	2	1	4
2115	0	1	2	3
2123	6	8	0	14
2124	6	8	1	15
2125	3	1	1	5
2130	1	2	0	3
2131	1	2	0	3
2132	4	6	0	10
2135	1	0	1	2
2136	5	4	0	9
2137	3	5	0	8
2138	2	2	0	4
2139	1	1	0	2
2140	0	2	1	3
2142	4	6	0	10
2143	0	7	6	13
2144	5	4	2	11
2145	2	4	2	8
2146	2	0	0	2
2147	5	16	1	22
2148	0	1	1	2
2171	1	2	0	3
2180	3	6	0	9
2181	0	5	0	5
2183	1	1	0	2
3090	0	1	0	1
3210	0	0	1	1
3230	1	2	1	4
3402	1	0	0	1
3640	0	1	0	1
3812	1	0	0	1
<b>Académicos</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>
<b>TOTAL</b>	<b>61</b>	<b>101</b>	<b>22</b>	<b>184</b>

<sup>3</sup> En Anexo N° 1 se detallan los nombres de las Carreras de acuerdo a sus respectivos códigos.

De la tabla N° 1, se desprende que las siete carreras que más utilizaron el libro de Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones, utilizando el criterio mayor o igual a 10, fueron:

- 2147 → Arquitectura.
- 2124 → Diseño en Comunicación Visual.
- 2123 → Diseño Industrial.
- 2143 → Trabajo Social.
- 2144 → Ingeniería Civil Industrial Mención Sistemas de Gestión.
- 2132 → Ingeniería en Construcción.
- 2142 → Ingeniería en Prevención de Riesgo y Medio Ambiente.

Destaca el hecho que **seis** de ellas pertenecen al Área Central y **una** al Campus Macul.

En la tabla N° 2 se observa la distribución total de las situaciones consignadas en los formularios válidamente emitidos según su categorización para el año 2008<sup>4</sup>.

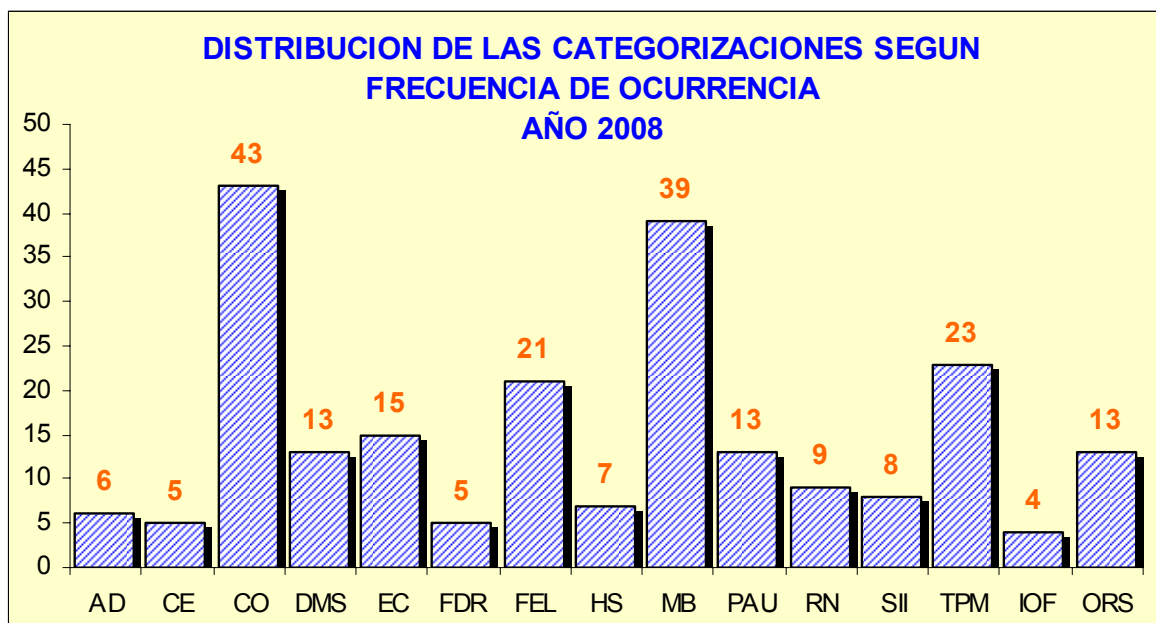
Tabla N° 2.

<b>Código caracterización</b>	<b>Caracterización del formulario válidamente emitido</b>	<b>Cantidad</b>
AD	Actualización de datos.	6
CE	Condiciones de estudio,	5
CO	Conectividad.	43
DMS	Devolución de material y sanciones según reglamento.	13
EC	Equipamiento computacional.	15
FDR	Falta de diarios y revistas.	5
FEL	Felicitación.	21
HS	Higiene y seguridad.	7
MB	Material bibliográfico.	39
PAU	Problemas en la atención al usuario.	13
RN	Reclamo nulo.	9
SII	Sala de lectura e infraestructura insuficiente.	8
TPM	Tiempo de préstamo material bibliográfico.	23
IOF	Uso de infraestructura para otros fines.	4
ORS	Otros Reclamos o Sugerencias.	13

<sup>4</sup> En Anexo N° 2, se encuentran las definiciones para cada una de las categorizaciones según lo consignado en los formularios válidamente emitidos.

En el gráfico N° 7 se observa la distribución de las categorizaciones según su frecuencia.

Gráfico N° 7.



Del gráfico N° 7, se desprende que las categorías que más sobresalen (con una frecuencia igual o superior a 15), son las siguientes:

CO = Conectividad, con un 19,2% del total.

MB = Material Bibliográfico, con un 17,4% del total.

TPM = Tiempo de Préstamo de Material Bibliográfico, con un 10,3% del total.

FEL = Felicitaciones, con un 9,4% del total.

EC = Equipamiento Computacional, con un 6,7% del total.

### III DEL TIEMPO DE RESPUESTA.

En la tabla N° 3, se detalla el tiempo promedio de respuesta según biblioteca a la que está asociado el FVE.

Tabla N° 3.

<b>Biblioteca</b>	<b>N° días</b>
<b>Campus Providencia</b>	27 días
<b>Área Central</b>	27 días
<b>Campus Macul</b>	36 días

Como acuse de recibo a las respuestas emanadas del Sistema de Bibliotecas, para el periodo 2008 se registraron 7.

# **ANEXOS**

## ANEXO N° 1

<b>Código de Carrera</b>	<b>Nombre de la Carrera</b>
2112	Contador Público y Auditor
2115	Ingeniería en Administración Agroindustrial
2123	Diseño Industrial
2124	Diseño en Comunicación Visual
2125	Ingeniería en Transporte y Tránsito
2130	Ingeniería en Informática
2131	Ingeniería en Geomensura
2132	Ingeniería en Construcción
2135	Ingeniería en Ejecución en Geomensura
2136	Ingeniería en Electrónica
2137	Ingeniería en Mecánica
2138	Ingeniería en Industria de la Madera
2139	Ingeniería en Industria Alimentaria
2140	Ingeniería Civil Industrial Mención Agroindustrias
2142	Ingeniería en Prevención de Riesgo y Medio Ambiente
2143	Trabajo Social
2144	Ingeniería Civil Industrial Mención Sistemas de Gestión
2145	Ingeniería Industrial
2146	Bachillerato en Ciencias de la Ingeniería
2147	Arquitectura
2148	Ingeniería Comercial
2171	Dibujante Proyectista
2180	Ingeniería en Química
2181	Ingeniería en Comercio Internacional
2183	Química Industrial
3090	Ciencia Política y Organizacional
3210	Construcción Civil
3230	Arquitectura
3402	Licenciatura en Ciencias Criminalísticas
3640	Ingeniería de Ejecución en Informática
3812	Químico Laboratorista
Académico	Académicos de la Universidad

## ANEXO N° 2

### **Definición de Categorías (Caracterización):**

#### **Actualización de datos:**

Opinión que manifiesta el alumno cuando se le solicita algún documento que acredite que está matriculado en la Institución, para así incorporarlo o actualizarlo como usuario oficial en el Sistema de Bibliotecas.

#### **Condiciones de Estudio:**

Son los reclamos que se generan cuando un usuario estima que no se respetan las zonas de silencio en la Biblioteca, afectando el clima de estudio, concentración y orden.

#### **Conectividad:**

Son los reclamos que se generan como producto de la falla de la red institucional que provocan cortes en el Servicio Automatizado que entrega el Sistema de Bibliotecas. Se consideran además en esta categoría las “caídas” de Internet y el deficiente o nulo acceso a la Wi-Fi Institucional.

#### **Devolución de Material y Sanciones según Reglamento:**

Son los reclamos y/o sugerencias que se generan, producto de alguna sanción, según reglamento, a la hora de la devolución de material bibliográfico facilitado a los usuarios. Calzan en esta categoría: el desconocimiento de la hora de entrega, ver la posibilidad de cambio en el horario de devolución, la opción de cancelar multa en lugar de suspensión, etc.

#### **Equipamiento Computacional:**

Reclamo que se genera por la escasa o nula cobertura de equipamiento computacional (hardware y software) al interior del Sistema de Bibliotecas UTEM disponibles a los usuarios (OPACs y de Consulta). Se consideran además en esta categoría, las quejas de los usuarios relacionadas con la poca capacidad y mantenimiento del citado equipamiento.

#### **Falta de diarios y revistas:**

Se entenderá como la falta o poca disponibilidad de suscripciones a diarios y revistas del acontecer nacional e internacional, para los usuarios del Sistema de Bibliotecas. Se incluyen en esta categoría, además, las publicaciones de interés general.

#### **Felicitación:**

Es el reconocimiento positivo que el usuario hace al servicio de biblioteca y/o a un funcionario en particular.

#### **Higiene e Seguridad:**

Son los reclamos que se generan por la falta de Señalética en lugares de riesgo y/o en zonas de escape. Se incluyen también en esta categoría los problemas de aseo en el recinto de las Bibliotecas.

**Material Bibliográfico:**

Son los reclamos que se generan por el estado del material bibliográfico, su desactualización u obsolescencia, insuficiencia de copias disponibles y la no existencia de libros. Se incluyen además en esta categoría aquella sugerencia relacionada con la adquisición de más y nueva literatura.

**Problemas en la atención al usuario:**

Son los reclamos que se generan, cuando el usuario estima que se ha producido una lentitud en su petición, un mal trato por parte de un funcionario, la falta o ausencia de personal en alguna sección de la biblioteca, la no disponibilidad de alguna sección de biblioteca, o la suspensión del servicio por cualquier naturaleza.

**Reclamo Nulo:**

Son aquellos folios consignados en el "Libro de Sugerencia, Reclamos y Felicitaciones", que no fueron completados por el usuario, que no es legible, que ha omitido algún dato: nombre, correo electrónico no válido; y todo aquel que contenga alguna marca inapropiada u ofensiva.

**Sala de Lectura e Infraestructura insuficiente:**

Son los reclamos que se producen por la insuficiencia de espacios y lugares de estudio en las Salas de Lectura de la Biblioteca. Se incluyen además en esta categoría las quejas relacionadas con el confort de las Bibliotecas (poca ventilación, calefacción, iluminación y aislamiento de ruido).

**Tiempo de préstamo de material bibliográfico:**

Es el reclamo o sugerencia que se genera cuando el usuario estima insuficiente la cantidad de días de préstamo de material bibliográfico y documental a domicilio.

**Uso de Infraestructura para otros fines:**

Son los reclamos que se generan cuando las Salas de Lectura de las Bibliotecas son empleadas para fines distintos a la consulta de material bibliográfico, por ejemplo: uso como taller, sala de clases o sala de dibujos.

**Otros Reclamos o Sugerencias:**

Se consignan en esta categoría todos aquellos reclamos y/o sugerencias que registran una frecuencia menor o igual a dos, como por ejemplo: novedades bibliográficas, biblioteca 24 horas, bloqueo en el sistema, boletas de pedido, obtención de credencial de biblioteca, demora en tiempos de respuesta a usuarios, desconocimiento de la colección, ítem sin información, material bibliográfico en proceso, aplicación de reglamento.