
	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11	
			Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>				
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>				
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>				
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario				
<b>PROCESO EVALUADO</b>	<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>	85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión Bibliotecaria.		
<b>ANÁLISIS</b>				
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.				
<b>RECOMENDACIONES</b>				
¡Más computadores! ¡Más computadores!				
A la hora de contar con el servicio del Internet, encuentra que este es deficiente impidiendo en la utilización para obtener información de los archivos de internet				
A las 6 de la mañana no hay una persona que busque los libros, falta personal.				
Abrir la biblioteca en las jornadas mañana y tarde				
Abrir domingos				
abrir en las tardes				
Abrir la biblioteca en horas de la tarde				
Abrir la biblioteca en horas de la tarde				
Abrir la biblioteca en las tardes				
Abrir la biblioteca jornada continua				
Abrir la biblioteca todo el día				
Abrir la biblioteca todo el día y los sábados				
Abrir los domingos y de lunes a viernes hasta las 10:00 de la noche				
Abrir todo el día				
Abrir todo el día y los fines de semana				
Abrir, recomendaciones				
Actualizar la colección bibliográfica				
Actualizar literatura				
Aire acondicionado				
Al final de la lección, los estudiantes podrán relacionar su situación actual con el cómic que se les presenta. Al final de la lección, los estudiantes serán capaces de leer información detallada por predictor, spinning y standing los cómics				
<b>Elaborado por:</b>	<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>	
<b>Cargo:</b>	Profesional Universitaria			


	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03												
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11												
			Fecha Aprobación: 16-02-2017												
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>															
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>															
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 20%;"><b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b></td> <td style="width: 20%;">Fecha de aplicación:</td> <td style="width: 15%;">DE:02/02/2017</td> <td style="width: 15%;">A:30/08/2017</td> <td style="width: 15%;">Población: 12382</td> <td style="width: 15%;">NC:95%</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Muestreo:</td> <td colspan="2" style="text-align: center;">ALEATORIO SIMPLE</td> <td colspan="2">Margen de error: 0,03</td> </tr> </table>					<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382	NC:95%	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03	
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382		NC:95%									
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03											
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario															
<b>ANÁLISIS</b>															
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.															
<b>RECOMENDACIONES</b>															
La situación de los computadores, a veces no hay equipos libres y los pocos que hay son defectuosos															
Las mesas mantienen sucias															
Libros actualizados															
Los computadores mantienen dañados															
Los equipos de cómputo mantienen dañados															
Los equipos de internet son muy obsoletos															
Los equipos son muy lentos															
Los libros están llenos de polvo															
Los libros están muy sucios															
Mal pintadas sillas y mesas, wifi															
Más computadores															
Más computadores															
Más PC, tomacorrientes y muebles cómodos.															
Mayor control y mantenimiento de equipos, mantienen dañados, no los arreglan.															
Medir el conocimiento que se tiene en cuanto a los libros necesarios por los estudiantes por parte de los trabajadores.															
Mejorar computadores son pésimos															
Mejorar el acceso a Internet															
Mejorar el acceso a Internet															
Mejorar el acceso a internet															
Mejorar el acceso a internet, mejorar el silencio y el horario de atención dado que es una necesidad que la biblioteca permanezca abierto todo el día															
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>											
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria													


 <b>Universidad del Tolima</b>	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11	
			Fecha Aprobación: 16-02-2017	
<b>INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input type="checkbox"/>		
<b>EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		x <input checked="" type="checkbox"/>		
<b>ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>				
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017 A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario				
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión Bibliotecaria.	
<b>ANÁLISIS</b>				
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.				
<b>RECOMENDACIONES</b>				
Mejorar el aseo				
Mejorar el conocimiento de algunas personas del personal				
Mejorar el internet				
Mejorar el internet				
Mejorar el internet dentro de la biblioteca, además arreglar los computadores				
Mejorar el internet y dar clave del wi fi, mejorar computadores				
Mejorar el internet y más computadores				
Mejorar el servicio de internet				
Mejorar el servicio de internet, poner la red de la biblioteca en estado o en modo pública, más módulos computadores e internet.				
Mejorar el servicio de los computadores y del trato personal.				
Mejorar el wi-fi				
Mejorar Internet - salas de cómputo				
Mejorar la atención y los equipos				
Mejorar la calidad del wi fi, ya que cuando los equipos electrónicos o computadores se encuentran ocupados, se utiliza como alternativa un computador portátil y la señal de internet es mala.				
Mejorar la conexión a internet y más suscripciones a periódicos y revistas				
Mejorar la distribución y la variedad de libros, mejorar la organización y mejorar la base de datos.				
Mejorar las condiciones del wi fi				
Mejorar los equipos electrónicos, los PC y computadores principalmente ya que fallan demasiado y son lentos la mayoría				
Mejorar señalización para encontrar los libros por medio de vitrinas por ejemplo, que digan a qué carreas pertenecen los libros				
Mucho calor, deberían poner aire acondicionado y baños para visitantes.				
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria		

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11	
			Fecha Aprobación: 16-02-2017	
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>				
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>				
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>				
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017 A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario				
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión Bibliotecaria.	
<b>ANÁLISIS</b>				
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.				
<b>RECOMENDACIONES</b>				
No cerrar la biblioteca, en ningún lugar del mundo lo hacen				
No hay cobertura de internet				
No hay personal para atender todos los servicios, ejemplo no hay quien preste tesis				
No prestan buen servicio a los indígenas, o no están pendientes si hay indígenas en la U para compartir cultura y promover que haya más estudiantes indígenas.				
No regañar tanto				
Odio la señora que recibe las llaves, es muy grosera, la odio				
Ofrecer refrigerios y hacer más silencio				
Página web desactualizada				
Pintar la biblioteca, está muy fea y da mal aspecto				
Pintar la sala				
Poner aire acondicionado				
Poner más equipos en la biblioteca. Poner más sillas y muebles en este establecimiento				
Puntualidad para la biblioteca satélite, mejorar el servicio. ¿Para qué sirven los casilleros? 50 casilleros que hay en la biblioteca satélite?				
Que abran la biblioteca en horas de la tarde				
Que el servicio esté abierto todo el día y adapten los tomacorrientes actuales				
Que la abran todo el día				
Que la biblioteca esté abierta jornada continua				
Que la biblioteca estuviera disponible desde más temprano y con funcionamiento todo el día, mejorar la cobertura y calidad de internet.				
Que la biblioteca se tenga el servicio todo el día				
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria		


	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCION DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03									
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11									
			Fecha Aprobación: 16-02-2017									
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS		<input type="checkbox"/>										
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS		<input checked="" type="checkbox"/>										
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>												
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 25%;"><b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b></td> <td style="width: 25%;">Fecha de aplicación:</td> <td style="width: 25%;">DE:02/02/2017 A:30/08/2017</td> <td style="width: 25%;">Población: 12382 NC:95%</td> </tr> <tr> <td></td> <td>Tipo de Muestreo:</td> <td>ALEATORIO SIMPLE</td> <td>Margen de error: 0,03</td> </tr> </table>					<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017 A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017 A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%									
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03									
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario												
<b>ANÁLISIS</b>												
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.												
<b>RECOMENDACIONES</b>												
Que la biblioteca tenga baños para el uso de la comunidad												
Que no hagan cierres preventivos												
Que se abra la biblioteca en horas de la tarde												
Que se pueda abrir la biblioteca todo el día												
Que se tenga más en cuenta los espacios, ya que a veces es imposible leer o estudiar por los ruidos. Que dispongan de mejores equipos electrónicos.												
Recomiendo una mejoría en los computadores y servicio de tiempo en internet												
Regalar un dulce al ingresar a la biblioteca, es gratificante comerse un dulce mientras se lee.												
Saquen a la señora de las llaves												
Se aumente el número de funcionarios, pues la demanda por el número de estudiantes es alta y en la mayor parte de los días los funcionarios se ven cortos para atender.												
Se debe actualizar el material que reposa en la biblioteca. El conocimiento avanza velozmente mientras la información en la biblioteca se estanca.												
Sería bueno que el servicio estuviera disponible en el horario de la tarde												
Sería bueno que el wi fi tuviera mejor conexión para los equipos traídos para trabajar fuera de los que hay en la biblioteca												
sería muy bueno y necesario que abrieran la biblioteca en las tardes												
Tener servicio hasta las 10:00												
Tener un horario para las personas que tenemos clase en la tarde, en la biblioteca satélite												
Tener una mejor conexión a internet, más equipos para los módulos.												
Una sala solo para lectura donde los grupos de estudiantes no interrumpen la concentración												
Wi fi con mejor señal para los portátiles												
Y donde están las sillas de la sala?												
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>								
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria										

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11	
			Fecha Aprobación: 16-02-2017	
<b>INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input type="checkbox"/>		
<b>EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>				
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario				
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión Bibliotecaria.	
<b>ANÁLISIS</b>				
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.				
<b>RECOMENDACIONES</b>				
Extender el horario en la tarde				
Falta aire acondicionado				
Falta aire acondicionado en la sala de capacitaciones				
Falta aseo				
Falta aseo				
Falta aseo				
Falta aseo en las instalaciones				
Falta cobertura de internet				
Falta incluir libros de literatura				
Falta personal para atención				
Falta personal para que el servicio sea excelente				
Falta pintura y sillas en la biblioteca				
Faltan baños para los usuarios				
Faltan más computadoras				
Favor no despedir a ningún funcionario de la biblioteca, son indispensables para desempeñar los fines misionales que tiene la Universidad, además de la importancia de sus labores y funciones.				
Hace mucho calor en la sala de lectura, deberían instalar aire acondicionado				
Hacen mucho ruido en la biblioteca; tanto como funcionarios y estudiantes.				
Hacer mantenimiento a los equipos de computo				
Hay un grave desorden con las referencias de libros				
Implementación de nuevas novelas de terror				
<b>Elaborado por:</b>	<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>	
<b>Cargo:</b>	Profesional Universitaria			

 <b>Universidad del Tolima</b>	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03												
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11												
			Fecha Aprobación: 16-02-2017												
<b>INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input type="checkbox"/>													
<b>EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input checked="" type="checkbox"/>													
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>															
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 20%;"><b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b></td> <td style="width: 20%;">Fecha de aplicación:</td> <td style="width: 15%;">DE:02/02/2017</td> <td style="width: 15%;">A:30/08/2017</td> <td style="width: 30%;">Población: 12382</td> <td style="width: 10%;">NC:95%</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Muestreo:</td> <td colspan="2">ALEATORIO SIMPLE</td> <td colspan="2">Margen de error: 0,03</td> </tr> </table>					<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382	NC:95%	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03	
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382		NC:95%									
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03											
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario															
<b>ANÁLISIS</b>															
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.															
<b>RECOMENDACIONES</b>															
Incluir a los usuarios de la biblioteca las normas del lugar															
Incluir baños en las bibliotecas															
Joden mucho por el agua y el ruido pero no dicen nada															
La atención del personal es excelente, no hay disposición de tomacorriente, la mayoría están dañados, no hay un adecuado servicio de internet, para equipo portátil es muy deficiente. En la biblioteca hay mucho ruido															
La biblioteca debería permanecer abierta jornada continua															
La biblioteca debería permanecer abierta todo el día															
La biblioteca debería permanecer todo el día abierta															
La biblioteca está muy fea, pintar y cambiar las sillas y mesas. No hay funcionarios para hemeroteca															
La biblioteca presenta carencia de servicios y contenidos organizados adecuadamente para su correcto uso, el material virtual muchas veces es inasequible.															
La biblioteca sería más aprovechada si se abriera un horario continuo															
La búsqueda del material es tediosa porque algunos libros se encuentran en el lugar que no corresponde. Algunos funcionarios no prestan el servicio muy bueno.															
La recreación da ruido, no se puede estudiar, no parece una biblioteca sino un salón comuna.															
La señora de la entrada es muy amargada presta las llaves de mala gana															
La señora de las llaves le hace falta cordialidad con los estudiantes, aunque es bueno el servicio de búsqueda creo que le hace falta actualización para mayor facilidad.															
La señora de las llaves le hace falta cordialidad con los estudiantes, uno no ha llegado y ya lo está regañando.															
La señora de las llaves sea más educada, pues regaña a todo el mundo sin razón y es grosera, además no lo pasa en su lugar de trabajo.															
La señora del aseo es una señora muy regañona															
La señora que realiza el registro de las llaves siempre está predispuesta, uno pregunta por algo para guardar y contesta muy groseramente, le hace falta ser cordial, siempre es a regañar a los demás, es una amargada															
La señora que reparte las llaves de los casilleros; es innecesaria, no cumple ninguna función y nunca está en su puesto de trabajo y cuando está, está viendo el celular.															
La señora Rosario es excelente trabajadora															
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>											
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria													

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03		
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11		
			Fecha Aprobación: 16-02-2017		
INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/>					
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>					
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>					
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>					
Fecha de aplicación:		DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382	NC:95%
Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>		
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión Bibliotecaria.		
<b>ANÁLISIS</b>					
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.					
<b>RECOMENDACIONES</b>					
Ampliar los horarios de la biblioteca de educación que funcione en las tardes y noche					
Ampliar préstamo					
Aumentar el horario al público					
Biblioteca muy cochina					
Biblioteca muy sucia, falta de aseo.					
Biblioteca muy sucia, no hacen aseo					
Buena atención por parte del personal pero el problema de la biblioteca es el mantenimiento de los computadores, tienen virus y se dañan constantemente, sería espectacular que el otro semestre promoviera espacios culturales.					
By the of the lesson, students will be able to relate their current situation with the comic presented to them. Bay the end of the lesson, students will be able to read for detail information by predicted, skimming and scanning the comics.					
Cambiar las sillas y la mesa para hacer trabajos, falta pintar la biblioteca					
Cambiar los computadores y Acces Poit yo no dan abasto con los servicios que prestan					
Cambiar los equipos de cómputo, mantienen dañados					
Cambiar más PC					
Cambiar o realizarles un buen mantenimiento a los computadores que prestan para realizar las consultas, ya que son lentos y algunos se dañan cada rato					
Cambiar sillas, mesas, PC. Falta pintura, alfombra, aire acondicionado. Mejorar Wi Fi					
Cambiar sillas, mesas, pintar y Mejorar Wi Fi					
Cleme da un buen servicio					
Cobertura de internet					
Comprar más equipos de cómputo para facilitar la investigación					
Computadores dañados, nunca los arreglan					
Considero que el internet es malo y debería estar abierto todo el día					
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>	
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria			



 <b>Universidad del Tolima</b>	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Código:MC-P04-F03	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>		Versión: 11	
			Fecha Aprobación: 16-02-2017	
<b>INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input type="checkbox"/>		
<b>EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS</b>		<input checked="" type="checkbox"/>		
<b>ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>				
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE:02/02/2017	A:30/08/2017	Población: 12382 NC:95%
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario				
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>	
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		85%	Es muy valioso para los estudiantes el tener la oportunidad de expresar su percepción frente a la satisfacción de ellos como usuarios frente a los servicios que la universidad les presta en el proceso de Gestión Bibliotecaria.	
<b>ANÁLISIS</b>				
Las personas responsables de ofrecer los servicios en la biblioteca deben analizar las recomendaciones que los usuarios expresan en la encuesta de satisfacción de usuarios y de acuerdo a esto, realizar el plan de mejoramiento correspondiente.				
<b>RECOMENDACIONES</b>				
Cuál socialización? Los materiales digitales de la biblioteca no son de fácil acceso, además de que no se pueda acceder a muchos recursos				
Dar una actualización a los libros en cuanto lo que puedan ofrecer				
Debe existir una sala especial de lectura, donde nadie hable ni interrumpa la concentración de las personas.				
Deberían abrir todo el día la biblioteca satélite, ya que hay pocos espacios para estudiar en la U y mejor grado de concentración				
Deberían capacitar mejor a las personas que trabajan allí para que éstas le puedan brindar soluciones a los asistentes				
Deberían exigir más silencio puesto que el factor principal en toda biblioteca es el mismo; del cual esta carece, el silencio debe ser absoluto para una mejor concentración, aunque no me quejo la bulla es comportable.				
El equipamiento no es satisfecho. Pésimo estado				
El espacio del silencio es esencial para elaboración de lectura o trabajos, en el cual no se da, hay más ruido en la biblioteca que en la calle y no hay un control para ello.				
El horario de atención que ofrece la biblioteca debería de prestarse teniendo en cuenta todas las jornadas (de 6:00 a.m. a 9:00 p.m.)				
El internet es muy lento				
El mantenimiento de la PC es fundamental				
El personal es amable, pero se necesitan más.				
El servicio es bueno, falta cobertura de wifi				
El sistema de control de llaves de casilleros me parece innecesario. Los sábados hay grupos de danzas que practican en horas de la tarde, hacen que prácticamente no se pueda concentrar las personas, sería primordial que se cambie de posición el ensayo de estos grupos.				
En el transcurso de este semestre la biblioteca queda sin muebles ni sillas				
Es pertinente la renovación de la biblioteca literaria. Fortalecer la organización del stand y la numeración de los libros.				
Establecer un horario de atención más largo (hasta la tarde)				
Excelente clemencia y Rosario, Miriam Martínez. Son muy buenas funcionarias de la biblioteca				
Exigir a los estudiantes no hacer tanto ruido, deberían colocar una sala de estudio aparte.				
Extender el horario de funcionamiento. Acceso a más bases de datos. Aumentar el número de computadores y textos. Disminuir el tiempo para conseguir recursos de otras bibliotecas				
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:15/08/2017</b>
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria		