




 <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		
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 EVALUACION DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017 A: 30/11/2017	Población: 11535		
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03 NC: 95%		
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>	<b>85%</b>	ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA <b>hi</b>	PRODUCTO <b>ni X hi</b>	<b>n</b> TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8036	0,6966623	680,6391	<b>681</b>
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3499	0,3033377	296,3609	<b>296</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>
<b>GRÁFICO</b>			<b>ANÁLISIS</b>			
A veces uno va y no están los libros, además estos están deteriorados						
Abrir la biblioteca en horario de la tarde						
Adecuar computadores						
Ampliar el espacio para hacer un mejor aprovechamiento del lugar y mejorar los equipos e incorporar más.						
Ampliar el horario						
Ampliar el horario de servicios en las tardes						
Ampliar el horario, se necesita						
Arreglar internet						
Arreglen los equipos						
Bases de datos con acceso gratuito, computadores en buen estado.						
Cambiar todo el equipo tecnológico ya que es deficiente.						
Capacitar al personal en atención al usuario para ofrecer mejor servicio, reorganizar la ubicación de los libros, muchas veces uno no encuentra, deberíamos acceder a libros de forma virtual.						
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:30/01/2018</b>		
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria				


 Universidad del Tolima	<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"/>				<input type="checkbox"/>												
EVALUACIÓN SEMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS <input checked="" type="checkbox"/>				<input checked="" type="checkbox"/>												
<b>ALCANCE DE LA EVALUACION DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>																
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td rowspan="2" style="width: 20%; text-align: center;"><b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b></td> <td style="width: 20%;">Fecha de aplicación:</td> <td style="width: 10%;">DE: 01/08/2017</td> <td style="width: 10%;">A:30/11/2017</td> <td colspan="2">Población: 11535</td> </tr> <tr> <td>Tipo de Muestreo:</td> <td colspan="2">ALEATORIO SIMPLE</td> <td colspan="2">Margen de error: 0,03 NC: 95%</td> </tr> </table>						<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017	A:30/11/2017	Población: 11535		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03 NC: 95%	
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>	Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017	A:30/11/2017	Población: 11535												
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03 NC: 95%												
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario																
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>																
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>													
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		<b>85%</b>	<small>ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</small> <small>NUMERO DE USUARIOS</small>	<small>FRECUENCIA RELATIVA</small> <b>hi</b>	<small>PRODUCTO</small> <b>ni X hi</b>	<small>n</small> <small>TAMAÑO DE LA MUESTRA</small>										
			<small>ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL</small>	8036	0,6966623	680,6391	<b>681</b>									
			<small>ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL</small>	3499	0,3033377	296,3609	<b>296</b>									
			<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>									
<b>GRÁFICO</b>																
Computadores buenos																
Conformación de un plan de comunicación para la comunidad universitaria para el uso de bases de datos digitales.																
Deben mejorar, a pesar de que hay personal amable no se esta cumpliendo con el objetivo, trabajan porque les toca, no se ve el gusto en algunos por su trabajo y considero que deberían incluir por ejemplo el servicio de otras bases de datos en español																
Debería tener equipos de internet																
Deberían haber más libros																
Deberían mejorar los servicios de internet y préstamo interbibliotecario																
Deberían tener cubículos de estudio																
Dejar tomar agua y comida, que vendan tinto, que haya un baño unisex, una fotocopiadora y un scanner gratis.																
El equipamiento de la biblioteca es pésimo y no y no da para la capacidad de los estudiantes																
El personal debe brindar siempre una sonrisa, así mismo, invitar a los estudiantes a que visiten la biblioteca constantemente, pero si se encuentran de mal humor, chateando y/o respondiendo de mala forma, a ningún estudiante le gustaría regresar																
El personal diurno debería de estar mejor capacitado para obtener las necesidades de los estudiantes																
El resinto debe contar con aulas más amplias y cómodas para trabajar y dejen más de globalizar todo y volverlo más digital.																
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:30/01/2018</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 EVALUACION DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>							
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017	A:30/11/2017	Población: 11535		
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03 NC: 95%		
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario							
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>							
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		<b>85%</b>	<small>ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</small> <small>NUMERO DE USUARIOS</small>	<small>FRECUENCIA RELATIVA</small> <b>hi</b>	<small>PRODUCTO</small> <b>ni X hi</b>	<small>n TAMAÑO DE LA MUESTRA</small> <b>681</b>	
			ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8036	0,6966623	680,6391	<b>296</b>
			ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3499	0,3033377	296,3609	<b>977</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>
<b>GRÁFICO</b>			<b>ANÁLISIS</b>				
En cuanto a la serialización, un poco más de claridad.							
Es necesario ampliar el servicio de uso de equipos, pues se ofrece un tiempo cortopara el uso de equipos y material actualizado.							
Es necesario cumplir con los horarios establecidos puesto que la universidad no posee espacios como estos							
Falta más comodidad, mucho calor, mucho ruido, arreglo a los PC y tomacorrientes.							
Faltan equipos de cómputo							
Hace falta más promoción por parte de las bibliotecas, que motiven a los profesores a ir a este lugar tan provechoso							
Hace mucho calor, deberían tener aire acondicionado							
Hacen mucho ruido en la sala de lectura							
Información temprana acerca del espacio bibliotecario y herramientas de consulta y respaldo técnico para que todas las personas accedan facilmente							
Invertir en libros, bases de datos para mejorar la investigación en nuestra Universidad.							
La infraestructura no es muy buena							
La señora que se hace en el primer piso para prestar el libro o los libros nunca está y cuando está es deficiente y envía a la parte de arriba o hablando por celular nos hace esperar hasta que termina el chisme o de hablar.							
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>			<b>Fecha:30/01/2018</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 EVALUACION DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017	A:30/11/2017	Población: 11535	
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03 NC: 95%	
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>	<b>85%</b>	ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA <b>hi</b>	PRODUCTO <b>ni X hi</b>	<b>n</b> TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8036	0,6966623	680,6391	<b>681</b>
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3499	0,3033377	296,3609	<b>296</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>
<b>GRÁFICO</b>			<b>ANÁLISIS</b>			
Los computadores en su mayoría se encuentran en mal estado, la gente habla en la biblioteca, el manejo de la misma es malo						
Los equipos electrónicos como computadores e internet muchas veces, es deficiente. Se deben implementar charlas o mantener socialización para que se cuide lo poco que queda y que la U haga gestión también para mejorar esos equipos.						
Los estudiantes no hacen silencio, lo que genera mal ambiente para leer						
Los libros son escasos y los que hay son desactualizados						
Mantenimiento a los equipos, es imposible a veces acceder a buscar cualquier tipo de información.						
Mejor atención al usuaio en cuanto a la amabilidad y buen trato						
Mejoramiento de equipos electrónicos						
Mejorar el personal administrativo, más prestoe a ayudar, pues es su labor.						
Mejorar el servicio						
Mejorar el wi fi						
Mejorar el wi fi						
Mejorar la plataforma web, los aparatos electrónicos de la biblioteca y reorganizar las colecciones para que sean de más fácil acceso.						
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:30/01/2018</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			
<b>INFORME EVALUACIÓN PERMANENTE DE LA SATISFACCION 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 EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017 A:30/11/2017	Población: 11535		
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03 NC: 95%		
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>	<b>85%</b>	<small>ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</small> <small>NUMERO DE USUARIOS</small>	<small>FRECUENCIA RELATIVA</small> <b>hi</b>	<small>PRODUCTO</small> <b>ni X hi</b>	<small>n TAMAÑO DE LA MUESTRA</small> 	
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8036	0,6966623	680,6391	<b>681</b>
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3499	0,3033377	296,3609	<b>296</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>
<b>GRÁFICO</b>			<b>ANÁLISIS</b>			
Mejorar la ubicación de los libros desde el computador						
Mejorar las instalaciones comenzando por la recepción, los loker, los equipos para préstamo y demás						
Mejorar los equipos como PCs nuevos para mejorar la experiencia al hacer uso de estas herramientas.						
Mejorar los equipos de cómputo, faltan más.						
Mejorar los equipos disponibles para el préstamo de internet, además que la Universidad haga respetar los espacios y alrededor de la biblioteca, ya que muchas veces interfiere el funcionamiento de la misma.						
Mejorar los equipos, más megas en el internet, se cae mucho el wi fi						
Mejorar más la seguridad de las cosas que uno guarda y agregar más Bloques						
Mejorar seguridad, clasificación (señalamiento de libros), Conectores (tomas), problemas de humedad, más libros de administración de empresas						
Muy bueno todo, todas las viejas están buenas						
Necesario abrir horario en la tarde						
No conozco los servicios						
No hago mucho uso de este beneficio Universitario pero recomendaría mejorara en los equipos.						
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:30/01/2018</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 EVALUACION DE SATISFACCION DE USUARIO</b>						
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017 A:30/11/2017	Población: 11535		
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE	Margen de error: 0,03 NC: 95%		
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>						
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>			
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>	<b>85%</b>	ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA	NUMERO DE USUARIOS	FRECUENCIA RELATIVA <b>hi</b>	PRODUCTO <b>ni X hi</b>	<b>n</b> TAMAÑO DE LA MUESTRA
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8036	0,6966623	680,6391	<b>681</b>
		ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3499	0,3033377	296,3609	<b>296</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>
<b>GRÁFICO</b>			<b>ANÁLISIS</b>			
Que arreglen los computadores						
Que habiliten un baño para los usuarios de la biblioteca. Que tengan servicio de sacaner y fotocopiadora						
Que hagan el aseo más seguido						
<del>Que las camaras las pongan a funcionar porque me robaron un celular dentro del establecimiento y la respuesta del personal era que ellas no podían hacer nada y menos porque desde hace mucho tiempo las cámaras no sirven, el personal no es el adecuado porque no atienden de buena forma</del>						
Que los equipos los cambien						
Que tengan un mayor control en cuanto al orden porque hay compañeros que solo van a conversar y no se les dice nada. Gracias.						
Que tengan una fotocopiadora, un baño.						
Quitaron hasta el facebook						
Revisión de los computadores para consulta web, pues son lentos y defectuosos pero funcionan, igualmente obtención de software como por ejemplo autocad e incluso matlab						
Se necesitan baños						
Se necesitan tener equipos de consulta						
Se necesitan tener equipos de internet						
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>		<b>Fecha:30/01/2018</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 EVALUACION DE SATISFACCIÓN DE USUARIO</b>							
<b>FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA</b>		Fecha de aplicación:	DE: 01/08/2017	A:30/11/2017	Población: 11535		
		Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: 0,03 NC: 95%		
<b>Nota:</b> Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario							
<b>SEMESTRE B DE 2017</b>							
<b>PROCESO EVALUADO</b>		<b>META</b>	<b>OBSERVACIONES</b>				
<b>GESTIÓN BIBLIOTECARIA</b>		<b>85%</b>	<small>ROL DE LOS USUARIOS DE LA COMUNIDAD UNIVERSITARIA</small> <small>NUMERO DE USUARIOS</small>	<small>FRECUENCIA RELATIVA</small> <b>hi</b>	<small>PRODUCTO</small> <b>ni X hi</b>	<small>n TAMAÑO DE LA MUESTRA</small> 	
			ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	8036	0,6966623	680,6391	<b>681</b>
			ESTUDIANTES MODALIDAD PRESENCIAL	3499	0,3033377	296,3609	<b>296</b>
			<b>TOTAL</b>	<b>11535</b>	<b>1</b>	<b>977</b>	<b>977</b>
<b>GRÁFICO</b>			<b>ANÁLISIS</b>				
Sería bueno actualizar el sistema por el cual se ubica la información en lo cual se esta interesado, ya que este programa puede ser un poco entendido para lo que se esté buscando.							
Sería bueno que los libros estuvieran en mejor estado, me he encontrado con algunos a los cuales les hace falta páginas, ya sea por daño de un tercero y exigir mejor cuidado en los libros por parte de los estudiantes.							
Sería bueno que una persona estuviera pendiente en la biblioteca para que solucione cualquier inconveniente a la de buscar algún libro, ya que los monitores no están siempre.							
Sería bueno una mejora en el trato que ofrecen los funcionarios							
Sería favorable la obtención de las bases de datos con la que se contaba anteriormente para la obtención de información							
Sigan así							
Tener administrativos de acuerdo al espacio con la capacidad y decencia para solucionar problemas al interior.							
Tener disponibles los casilleros ya que en algunas ocasiones no lo están							
Tener equipos de cómputo en buen estado, los que hay; la mayoría están dañados o son muy lentos							
Un mayor contenido de textos actualizados							
Una temperatura más cómoda para leer (más frío). Manejo de llaves de casilleros (muchas veces estan escasos) Disponibilidad y mantenimiento de los PC (algunos no sirven)							
Utilizar los casilleros es mejor ampliar para que todos podamos acceder							
<b>Elaborado por:</b>		<b>LUZ NELLY RODRIGUEZ MEDINA</b>			<b>Fecha:30/01/2018</b>		
<b>Cargo:</b>		Profesional Universitaria					