




	<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"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades		
				POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
					12.000	492
				TOTAL	12000	492
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
1. hacer tutoriales que manifiesten cómo acceder a los servicios de biblioteca.						
2. hay carencia de atención, quizá faltan monitores de biblioteca						
A mi parecer el servicio que presta la biblioteca de la universidad es muy buena						
Acceder sin tanto requisito						
Actualización de textos						
Actualizar la página						
Agradecimiento						
Agradezco siempre la disponibilidad y amabilidad para responder a las inquietudes.						
Al solicitar los libros deberían demorarse menos en enviarlos						
Al solicitar un archivo a la biblioteca, que se responda más rápido a la solicitud						
Algunas veces que fui no había personal para ayudar cuando se requería						
Ampliar más las opciones en cuanto los libros sobre el Turismo.						
Añadir más libros a la biblioteca						
Arreglar el sistema a veces se cae la plataforma de la universidad						
Bien						
BRINDAR LA INFORMACION MAS CLARA EN LA PLATAFORMA CENTRAL Y BRINDAR AYUDAS						
Buen servicio						
Buen servicio						
BUEN SERVICIO						
Buen servicio						
Buen servicio, gracias						
Buen trabajo, se nota la preocupación para que el estudiante reciba la información que necesita,						
Buena						
Buena atención						
Buena atención						
Buena atención, ojalá sigan así						
Buena labor						
Buenas Tardes, pertenezco al CAT de Girardot y allí hay varias cosas que son necesarias, como por ejemplo, la conectividad (INTERNET), dispositivos tecnológicos, biblioteca, entre otras cosas que La modalidad presencial si las tiene, y nosotros con modalidad a Distancia no, también considero que sería bueno que por semestre adquiriéramos como mínimo un libro en físico en el cual se Integren las asignaturas que vemos. No siendo más agradezco su tiempo y quedo atenta a prontas soluciones.						
Buenas tardes, pues en mi caso no he presentado ningún inconveniente						
BUENO						
BUENO						
Bueno						
Bueno						
Bueno						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020
Cargo:		Profesional universitaria				


 Universidad del Tolima	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades		
				POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
				12.000		492
		TOTAL		12000		492
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
Bueno es el servicio						
Bueno servicio						
Bueno.						
CASILLEROS MAS AMPLIOS						
CHAT EN LINEA						
Cómo ingresar a la biblioteca						
Considero que debería ser más sencillo el acceso a la biblioteca, y sobre todo que se pueda acceder al material académico que se necesita.						
CONTAR CON MAS LIBROS						
Contar con más personal, capacitado para que puedan ofrecer una mayor información al momento de nosotros como estudiantes ingresar.						
Contestar con más frecuencia los teléfonos						
CONTESTAR MAS RAPIDO						
Continuar fortaleciendo los canales de información, para que los estudiantes tengamos información actualizada y en los tiempos oportunos.						
CONTINUAR TRABAJANDO COMPROMETIDOS POR LO QUE QUEREMOS.						
Cordial saludo.						
Crear la forma de obtener el acceso más fácil para el manejo de las diferente plataformas						
cuenta con buenos materiales bibliográficos felicitaciones						
Dar acceso al portal virtual de biblioteca en programas a distancia						
Dar fechas claras sobre la entrega de los paz y salvo						
Dar la información a tiempo!						
dar un instructivo para poder ingresar a esta biblioteca						
dar una pequeña charla de cómo acceder a la biblioteca ya que se nos dificulta el uso						
Deben revisar mejor las plataformas de acceso, muchas veces no da respuesta y no deja ingresar a los usuarios asociados a la Universidad del Tolima, pueden haber convenios con paginas muy Buenas pero a la hora de investigar o encontrar información, el acceso se restringe.						
Deberían ampliar el material digital de la biblioteca						
Deberían enviarles a todos los estudiantes el link de la biblioteca digital						
Deberían mejorar el acceso para acceder a los libros, la App es deficiente para leerlos y aparte es un problema descargarlos						
debido a las conexiones de internet a veces es difícil el acceso a la plataforma						
Debido al pésimo servicio del internet, es casi imposible acceder a los servicios que brinda la biblioteca a los estudiantes.						
DEJAR NÚMEROS TELEFÓNICOS						
Desde mi punto de vista puedo decir que no e utilizado y no se ni siquiera su ubicación en la ut así no puedo dar mi satisfacción a inquietudes						
Dialogar con los docentes para saber que libros van a utilizar en sus Tutoría, para que la universidad del Tolima pueda subir en la biblioteca, cada uno de los libros que ellos trabajan y los estudiantes Se puedan beneficiar y acceder a los libros.						
El acceso a la plataforma muchas veces el difícil ya que presenta complicaciones para ingresar						
El grado de satisfacción es Excelente solo que hay algunas enciclopedias o libros que no deja abrirlos.						
El Internet en mi lugar de residencia es un poco deficiente y por lo tanto me casi no utilizo el servio de la pagina porque es muy pesado, y aveces ni habré.						
EL MANEJO DE LA PLATAFORMA DEBERÍA MEJORAR UN POCO MAS YA QUE NO DEJA DESCARGAR LOS ARCHIVOS Y ES MAS DIFÍCIL TENER ACCESO A ELLOS						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020
Cargo:		Profesional universitaria				


 Universidad del Tolima	PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO				Código:MC-P04-F03		
					Versión: 11		
	INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO				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"/>							
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO							
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000	
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario							
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES			
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades			
				POBLACIÓN VS MUESTRA		No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
						12.000	492
				TOTAL		12000	492
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS							
EL SERVICIO ES BUENO							
El servicio es el adecuado y los funcionarios son amables.							
El servicio prestado con la biblioteca virtual es bueno							
El servicio prestado es muy bueno pero lo podrían mejorar aún más, en especial su página web.							
EL SERVICIO PRESTADO ES MUY BUENO.							
El trato de los miembros de la universidad debe mejorar.							
En el IDEAD tungal nunca contestan los celulares y por correo se demoran en contestar							
En este momento de pandemia, no sé cómo hacer uso de los diferentes libros y materiales que posee la biblioteca, por medio de los medios electrónicos, necesario promocionar más este medio Pues es de gran ayuda y enriquecimiento para los estudiantes.							
En este momento ninguna							
En la biblioteca virtual de la universidad, se debería de dar el acceso un poco mas facil a la plataforma, me refiero a que en ocasiones es un poco tedioso encontrar algunos libros							
En la sección de la biblioteca donde se eligen las categorías hace falta una categoría más específica para las ciencias de la educación, de modo que los Licenciados en formación tengan acceso al material específico para futuros profesores. La nueva categoría debería incluir los mejores proyectos de las Escuelas Normalistas (aunque formen maestros para preescolar y primaria sus informes serían de mucha ayuda para asesorarse en propuestas de didácticas y sus resultados en esa investigación específica), además debe incluir material de psicología para abarcar una mayor área de profundización en el proceso formativo de los futuros maestros de la patria egresados de la Gloriosa Universidad Del Tolima..							
Enviar información de interés a los medios de comunicación.							
es buena la atención							
Es bueno el servicio							
Es bueno y fácil							
Es muy bueno el poder acceder a la biblioteca							
Es muy bueno lo que uno consigue en la biblioteca							
Es muy importante tener la información a adecuada a las dudas dadas, facilitando el acceso a la biblioteca, ya que muchos estudiantes desconocen la existencia de dichos archivos que nos puede ayudar en nuestro proceso de formación.							
ES UNA EXCELENTE UNIVERSIDAD							
Está bien planteado la información de la biblioteca							
Excelente							
Excelente							
EXCELENTE							
Excelente apoyo para nosotros los estudiantes							
Excelente atención							
Excelente oportunidades en todo							
Excelente servicio							
Excelente servicio							
Excelente servicio							
Excelente servicio							
Excelente servicio en la base de datos adquirida.							
Excelente servicios de parte de la universidad.							
excelente trabajo							
Excelente trabajo que han hecho con la biblioteca y su página web							
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020	
Cargo:		Profesional universitaria					


	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03
					Versión: 11
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	85%	La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades			
		POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas	
		12.000	492		
		TOTAL	12000	492	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Excelente universidad					
Excelente y efectivo muchas gracias					
Explicar un poco más a fondo en horarios asequibles y compartir la grabación de la videoconferencia donde expliquen el manejo adecuado de la plataforma.					
Facilidad de préstamos de libros					
Falta más canales de comunicación para acceder a la información					
Felicitaciones					
Gracias por el servicio					
Gracias por la disposición y servicios prestados.					
Gracias.					
HABILITAR EL IDIOMA DE ESPAÑOL					
Habilitar la plataforma de la biblioteca virtual ya que no es posible ingresar con más facilidad ya que somos estudiantes					
Hacer más extensiva la invitación a los estudiantes al uso de la biblioteca y sus espacios, así como la de sus insumos.					
Hacer una plataforma donde los estudiantes se les promueva más la necesidad de uso de las bibliotecas virtuales					
Hasta el momento no he podido ingresar a la biblioteca de la universidad, aunque me comunique con la biblioteca no he tenido acceso a la información por las plataformas, y eso que he seguido Todos los paso del instructivo de acceso, sería de mucha ayuda que fuera más fácil el ingreso a las misma.					
Hasta el momento no he utilizado los servicios que ofrece la biblioteca.					
Hasta el momento no tengo ninguna sugerencia					
Hasta el momento todo bueno					
Hasta la fecha no he usado los servicios de la biblioteca, por tanto mis respuestas fueron deficientes.					
Hay buena información					
Hay un libro en especial que aparece netamente incompleto a la hora de investigar. Ejm: Bioquimica_Denise_Ferrier_7a_Edicion que en la plataforma aparece inconcluso con la información de su índice a la hora de contribuir a la consulta.					
IMPARTIR UNA GUÍA PRACTICA PARA EL USO EFECTIVO DE LA PLATAFORMA					
Incluir más materias					
inducción para los estudiantes como usar la biblioteca digital					
información actualizada					
Instruir a los estudiantes en el área de la biblioteca porque algunas veces no es posible acceder, y desconocemos como resolver los problemas					
La forma de atender y colaboración por parte de los empleados es necesario mejorarla					
La modalidad a distancia no tiene tanto acceso a las bibliotecas por falta de saber darle un uso adecuado					
La plataformas al momento de matricular materias nunca me dejan ingresar y siempre tengo problemas					
La respuesta a solicitudes para documentos de la página web sean más rápido					
La temática investigada. Con el fin de que las recomendaciones					
La verdad nunca he utilizado la biblioteca de la universidad					
Las veces que he ido me ha gustado mucho que siempre se encuentra el libro que necesito, la última vez que asistí no tuve la suerte de encontrar un libro por que no estaba en el puesto que era sino En otro diferente y por lo tanto me demore en encontrarlo. Lo bueno es que una funcionaria me ayudo y lo encontramos rápido.					
Los certificados estudiantiles tardan mucho en llegar a los correos					
Los link que se utiliza que no tengan tanta dificultad para ingresar. Si somos estudiantes debíamos de tener la entrada más directa y rápida.					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 4/10/2020	
Cargo:	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 checked="" type="checkbox"/>					
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO					
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA	Fecha de aplicación:	DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000	
	Tipo de Muestreo:	ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario					
PROCESO EVALUADO		META	OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA	85%	La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades			
		POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas	
			12.000	492	
		TOTAL	12000	492	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS					
Los servicios de la biblioteca virtual son muy buenos, me gustaría que pudieran ampliar más sus contenidos					
Los servicios ofrecidos por la biblioteca son excelentes, me gustaría que las base de datos de libros fueran un poco más amplias					
Los textos y demás información son muy útiles.					
Más atención y actualización de datos.					
Más capacitación sobre los recursos web de la biblioteca					
MAS COBERTURA					
MAS DIALOGOS					
Más eficiencia en la solución a inconvenientes					
Más facilidad de un dispositivo portátil para transportar dentro del campus					
MÁS FACILIDAD PARA INGRESAR A LAS PLATAFORMAS EDUCATIVAS					
más libros digitales					
Más opciones					
Mayor facilidad para encontrar los textos					
Mayor información para acceso a la información					
Me gustaría que hubiera un poco más de orden al momento de registrarse y entrar a la biblioteca ya que al hacer este proceso siempre me ha generado algo de confusión					
ME GUSTARÍA QUE POR MEDIO DE LOS RECURSOS QUE NOS OFRECE LA BIBLIOTECA, PUDIÉRAMOS ACCEDER A OTROS CENTROS DE INVESTIGACIÓN. GRACIAS.					
me gustaría que tuviera como dinámica como algo pasara explicar un tema que no se entienda					
me ha parecido muy, atentos frente a esta situación de pandemia					
Me han prestado la información correspondiente al momento de la consulta, muchas gracias.					
Me parece que el avance que se da día a día por la educación hace que se nos facilite todo el material allí en este plantel.					
Me parece que prestan un buen servicio.					
ME SIENTO MUY SATISFECHO CON EL SERVICIO.					
Me siento satisfecha con el servicio.					
MEJOR ACCESIBILIDAD					
mejor atención a los estudiantes					
Mejora en el sitio web y más recopilación de textos digitales. Me parece muy bueno que la mayoría de los tutores faciliten los textos virtuales.					
Mejoramiento continuo					
mejoramiento del acceso en la plataforma para adquirir documentos como normatividad para presentar proyectos					
mejorar acceso a medios electrónicos					
mejorar con las respuestas de información solicitada					
MEJORAR EL ACCESO A LA BIBLIOTECA VIRTUAL					
MEJORAR EL ACCESO A LA BIBLIOTECA, ES MUY COMPLEJO					
MEJORAR EL ACESSO DE ENTRADA					
Mejorar el funcionamiento de la página ya que a veces se encuentra caída					
Elaborado por:	Luz Nelly Rodríguez Medina			Fecha: 4/10/2020	
Cargo:	Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03		
					Versión: 11		
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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"/>		
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO							
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000	
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:	
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario							
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES			
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades			
				POBLACIÓN VS MUESTRA		No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
				12.000		492	
				TOTAL		12000 492	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS							
Mejorar el servicio de biblioteca para las personas del IDEAD los fines de semana							
mejorar el uso de la biblioteca virtual							
mejorar en cuanto a la plataforma							
mejorar la agilidad de las plataforma y su continuo uso ya que son intermitentes							
Mejorar la calidad a la hora de ingresar							
Mejorar la calidad de los funcionarios							
Mejorar la carga de los archivos							
Mejorar la comunicación con la comunidad estudiantil							
mejorar la página de Academusof ya es muy frecuente que este saturada							
Mejorar la plataforma para que sea un poco más rápida							
Mejorar los filtros de búsqueda.							
Mejorar sistema digital porque es confuso							
MEJORAS EN LA PLATAFORMA							
mejoren un poco							
Mi recomendación es que se disponga de información más clara para mejor accesibilidad.							
mostrar instructivo de cómo se maneja la biblioteca							
muchas gracias							
Muchas gracias.							
Muchas veces ciertas personas se manifiestan sus ayudas solo por hacerlo sin ver que ciertas personas necesitan un poco más de mérito en ciertos simples favores.							
Muy bien por sus servicios, gracias.							
Muy bien que se preocupen por conocer que piensan los estudiantes acerca de los servicios que presta la universidad. Gracias							
Muy bien servicio							
Muy bien servicio.							
MUY BIEN TODO							
Muy bien todo							
muy buen servicio							
Muy buen servicio							
Muy buen servicio							
muy buen servicio							
Muy buen servicio							
Muy buen servicio							
Muy buen servicio							
Muy buen servicio 😊							
Muy buen servicio, se pueden hacer unos ajustes pero muy completo y eficiente							
Muy buena herramienta							
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020	
Cargo:		Profesional universitaria					

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: <b>NC:</b>
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades		
				POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
				12.000	492	
		TOTAL		12000	492	
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
muy practico						
MUY SATISFECHA CON EL SERVICIO PRESTADO.						
NECESITAMOS MEJORAR LA CONECTIVIDAD						
Necesito los computadores para hacer el trabajo e investigar. Algunos se dañaron los computadores. gracias						
Ni hay sugerencias						
ninguna , satisfactorio						
Ninguna observación						
NINGUNA POR EL MOMENTO						
Ninguna por el momento						
NINGUNA POR EL MOMENTO						
NINGUNA POR EL MOMENTO.						
NINGUNA RECOMENDACIÓN						
Ninguna, excelente servicio.						
Ninguna, todo muy bien						
NO ENCUENTRO ALGUNA SUGERENCIA TODO ESTA BIEN						
No hay recomendaciones, gracias						
No he podido a acceder al libro virtual de la biblioteca.						
no he tenido la posibilidad de utilizarla mucho pero en lo poco que la he utilizado me parece que es buena						
No la uso mu seguido						
No me permite ingresar a la biblioteca o buscar libros que necesito en el curso						
no ninguna darles gracias						
No sabría en estos momentos como podría recomendar o ayudar al mejoramiento pero aún hay camino por recorrer						
No se encuentra mucho de arte escénico						
No sé, en realidad es muy poco el uso que le doy al servicio						
no tener todo esa satisfacción en mi universidad						
No tengo nada que decir muy buena es la biblioteca						
No tengo sugerencias , tal Ves que la página de la biblioteca o el acceso sea más visible para todos , siempre hay que buscar mucho para encontrar el acceso						
NUMEROS DE IDEAD Y DE LA UNIVERSIDAD NINGUNO CONTESTA						
Nunca he utilizado el servicio						
Nunca lo uso por que no sabía que se tenía acceso a eso, jamás nos informaron.						
Ordenar los libros						
Organizar mejor la biblioteca						
PARA LOS DE DISTANCIAS MEJOR SU PARTICIPACIÓN						
Para los estudiantes pertenecientes a Distancia se nos dificulta el acceso a material impresos o digitales debido a que las aparecen paginas en inglés o y el ingreso a la biblioteca es complicado.						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020
Cargo:		Profesional universitaria				

 <div>Universidad del Tolima</div>	<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"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TECNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades		
				POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
				12.000		492
		TOTAL		12000		492
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
Para los tiempos donde se deben revisar los proyectos de grado debe contratarse o ejecutar otras estrategias que le permitan a la biblioteca brinda una respuesta oportuna a cada persona, ya que para los estudiantes próximos a graduarse es un dolor de cabeza la incertidumbre que causa no saber si la biblioteca le va a responder acerca de su proyecto, en parte esto se debe a que son muchos los proyectos a revisar y muy poco personal para ello, haciendo que se responda hasta el último día si se cuenta o no con el aval de la biblioteca						
Pertenezco al CAT Girardot y allí son necesarias muchas cosas: dispositivos de conectividad, Internet, biblioteca, y muchas otras cosas más que la modalidad presencial si tiene. no nos abandonen como modalidad distancia.....Gracias						
PODER ACCEDER DE MANERA MAS PRÁCTICA						
Poder ingresar fácilmente a la biblioteca, también a la base de datos ya que no me deja ingresar						
Podría ser una buena herramienta para los que pueden acceder de esta herramienta tecnológica.						
por ahora no tengo sugerencias nos encontramos con un excelente servicio						
Por ejemplo estoy revisando la base de datos de Embace, NNNconsult, NEJM360, entre otras y no me permite acceder. No sé si será un tema de actualización con las plataformas pero si es bueno que estén disponibles estos portales para nuestra consulta.						
Por favor cambien esa secretaría. Nunca hace un favor bien y no responde las inquietudes						
Promocionar						
pues no creo la plataforma deben mejorarla						
Pues que falta un poco más de gestión al momento de pedir a una respuesta en la plataformas						
que arreglen el servicio de las plataformas						
Que el tiempo de respuesta de envío de materiales digitales se tarde menos, gracias por su atención.						
que es buena calidad de servicio de la biblioteca						
QUE LA ACTUALIZACION SEA MAS RAPIDA						
Que la disponibilidad de fuentes artísticas y culturales se amplíe.						
Que la página de la universidad sea más fácil la búsqueda de cursos y material						
Que la universidad haga publicidad por diferentes medios sobre los fechas de matrículas ya que las personas que vivimos en municipios y veredas se nos dificulta obtener la información a tiempo.						
Que las oficinas para cancelar los recibos sean más reconocidas en los municipios para de esta manera cumplir con las fechas que la universidad requiere los pagos a tiempo y así evitar complicaciones muchas gracias por la oportunidad que nos ofrecen para expresar nuestras dificultades y opinión						
Que le facilitaran a uno los link por el correo cuando los necesita por favor						
Que los artículos y libros estén completos me paso con uno de medicina que estaba a medias						
QUE LOS DIFERENTES INGRESOS A LA APLICACION SEAN MAS SENCILLOS						
Que los docentes articuladores expresen con mayor claridad el formato apa del proyecto						
que los docentes den más a conocer de este servicio						
Que los programas tengamos mejor uso de éste servicio que nos brinda la universidad						
Que no falle la pagina						
Que por esta pandemia no nos arriesguemos y veamos clase virtual por lo menos un año más en mi caso cuando salga de la ingeniería y empiece a ver agroecología que si es de campo pero mientras, se puede como venimos desarrollando						
Que se capacite desde los primeros semestres a los estudiantes a utilizar esta herramienta digital ya que es muy interesante y práctica, pero ya que a nosotras no la explicaron hasta este semestre y por qué estoy viendo una materia de octavo es un recurso que se puede utilizar desde el inicio de las carreras						
Que se hagan actividades para hacer un mejor uso de la biblioteca						
Que se nos permita recibir de una manera rápida nuestras respuestas a determinando duda o inquietud, con respecto a asustó netamente universitarios ya que en ocasiones se tarda en recibir respuesta.						
Que se pueda acceder fácilmente a la plataforma						
Que sea mucho más fácil el acceso a la biblioteca de la universidad						
Que sea mucho más fácil la adquisición de la información						
Que siga mejorando el proceso						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020
Cargo:		Profesional universitaria				

 Universidad del Tolima	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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"/>	
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades		
				POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
					12.000	492
				TOTAL	12000	492
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
Que sigan brindando un servicio con calidad.						
Que también se pudiera ingresar por google y no solo por Mozilla						
Realizar capacitación de estudiantes nuevos sobre el uso de las base de datos adquiridas;						
Realizar las actualizaciones en la noche						
recomendaciones ninguna						
Recomiendo material amplio y acordé con los temas de mi área						
RESPONDER ADECUADAMENTE A LAS SUGERENCIAS EN TIEMPO OPORTUNO						
Responder los correos						
RESPONDER LOS CORREOS MAS RÁPIDO						
satisfecha con los servicios						
Se nos ha hecho imposible acceder a la biblioteca, por lo que hasta el momento no he podido ingresar, y nadie nos ha asesorado en ese sentido.						
Se podría facilitar la plataforma para tenerla más presente a la hora de investigar los diferentes temas de estudio, ya que por su complejidad se convierte en la última opción de búsqueda.						
Sede física para el IDEAD Bogotá						
Seguir creciendo en información						
seguir adelante con la tecnología e investigación gracias						
Seguir agregando nuevas editoriales y libros						
Seguir con el empeño hacia el crecimiento d tecnologías que ayuden a fortalecer el aprendizaje de los estudiantes						
SEGUIR CON SUS BUENOS SERVICIOS						
Seguir mejorando						
Seguir trabajando el pro del beneficio de toda la comunidad educativa.						
seguir trabajando para mejorar						
Ser más amables al momento de que presentemos alguna duda						
ser más claros con los temas y también ser un poco más pasivos						
Sería bueno tener un video tutorial explicando el acceso a la biblioteca						
Sería importante que contaran que un número de contacto para las dudas que se pueda tener, ya que los institucionales NO FUNCIONAN						
Sería más fácil el acceso a la biblioteca ya que hay que al revisar la información es muy difícil conseguir el mismo						
SERVICIO ADECUADO						
SI LA VERDAD QUE NOS TENGAN ENCUENTAN A LOS ESTUDIANTES QUE NO CONTAMOS CON UN BUEN INTERNET Y QUE NO TENEMOS PARA PAGAR UN INTERNET.						
Sigamos siendo la mejor universidad del país						
Sigan con buena atención pedagógica						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020
Cargo:		Profesional universitaria				

	<b>PROCEDIMIENTO SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				Código:MC-P04-F03	
					Versión: 11	
	<b>INFORME SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				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"/>						
ALCANCE DE LA EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DE USUARIO						
FICHA TÉCNICA DE LA ENCUESTA		Fecha de aplicación:		DE:1/03/2020	A:30/07/2020	Población: 12.000
		Tipo de Muestreo:		ALEATORIO SIMPLE		Margen de error: NC:
Nota: Solo aplica para el informe semestral de la encuesta de satisfacción del usuario						
PROCESO EVALUADO		META		OBSERVACIONES		
GESTIÓN BIBLIOTECARIA		85%		La encuesta se comparte por la herramienta Google Drive a los estudiantes de Pregrado en todos los Programas de las dos modalidades		
				POBLACIÓN VS MUESTRA	No. EncuestasAplicadas	No. Encuestas Diligenciadas
				12.000		492
		TOTAL		12000		492
RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS						
SIN SUGERENCIAS						
sin comentarios						
Solución para páginas de la universidad						
Son excelente en su prestación de servicios y la amplitud de información que ofrecen par a la búsqueda de un trabajo requerido por la Universidad Del Tolima						
SU SERVICIO ES BUENO						
Tener actualizada la plataforma y tener un fácil acceso a los recursos que ofrece						
Tener en cuenta en las zonas rurales es muy pesada la plataforma						
tener mejor la plataforma de la universidad muchas veces no entra se bloquea en tu aula no están muchas cosas que nos pide los profesores y tener más inducción a la plataforma que no sabemos						
tener un acceso más fácil para la biblioteca virtual						
Tienen buen servicio						
Tienen un excelente manejo.						
Tienen una excelente biblioteca						
Toda la labor fue muy buena, felicitaciones!						
TODAS LAS ATENCIONES EN GENERAL ME PARECEN SATISFACTORIAS						
TODO BIEN						
Todo en Orden						
Todo está muy bien						
TODO ESTA MUY BIEN ORGANIZADO						
Todo muy bien.						
Todo okay						
TODO PERFECTO						
TODOS LOS COMPAÑEROS NO CUENTAN CON RED DE INTERNET OPTIMA PARA EL DESARROLLO DE LOS PROGRAMAS						
TUTORIAS PARA ENCONTRAR DOCUMENTOS REVISTAS Y ARCHIVOS						
Ubicar la Biblioteca en alguna parte más visible.						
un muy servicio						
Un poco más de facilidad de búsqueda						
Utilizar adecuadamente la biblioteca						
VIDEO TUTORIALES DE FUNCIONAMIENTO DE LAS HERRAMIENTAS CON LAS QUE CUENTA LA BIBLIOTECA						
Elaborado por:		Luz Nelly Rodríguez Medina				Fecha: 4/10/2020
Cargo:		Profesional universitaria				