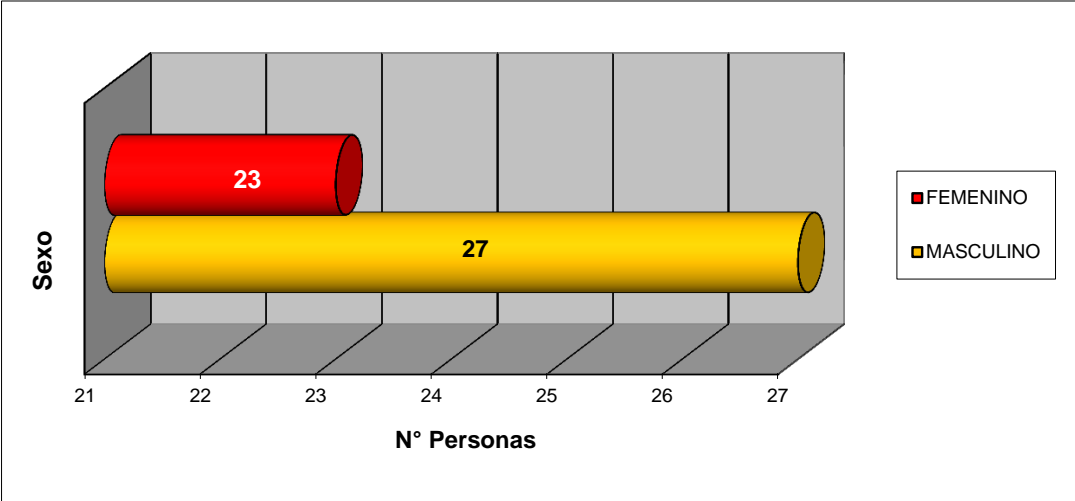
	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

SUBDIRECCIÓN Y/O OFICINA:	SECRETARÍA GENERAL - Centro de Documentación Ambiental
PROCESO:	GESTION ADMINISTRATIVA - Manejo y atención del Centro de Documentación Ambiental
FECHA:	2 de mayo de 2012
RESPONSABLE (S):	ISABEL BERNAL MORENO
OBJETIVO:	Determinar la percepción que tienen los usuarios internos y externos en cuanto a: la manera como son atendidos, la existencia o no de un ambiente propicio para leer tranquilamente, la actualización y pertinencia del material documental que posee el Centro, la existencia o carencia de equipos de computación para los usuarios, la utilización de nuevas tecnologías de la información, la calidad de los servicios ofrecidos y la divulgación de la información en nuestro Centro de Documentación Ambiental.
MUESTRA:	Usuarios internos y externos (estudiantes de colegios y universidades, profesores, consultores y comunidad en general) que solicitan los servicios del Centro de Documentación Ambiental. La encuesta se aplicará a 50 usuarios.
PERIODO APLICACIÓN MUESTREO:	10 de Mayo de 2012 al 16 de Julio de 2012

Número de usuarios por sexo a quienes se le aplico la encuesta durante el periodo de Mayo a Julio de 2012



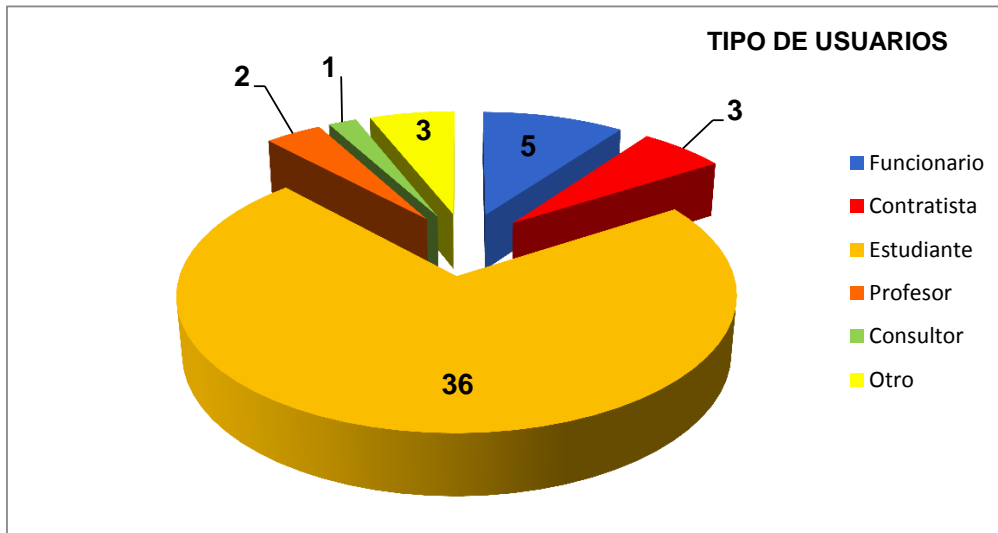


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

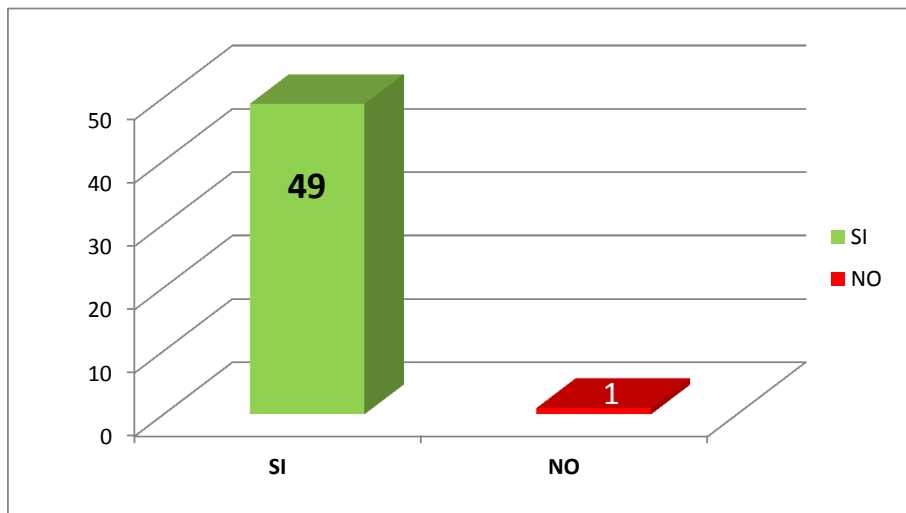
3. ANEXO GRÁFICOS

USUARIOS DEL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN AMBIENTAL




ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN

1. Puedo acceder a recursos electrónicos desde mi hogar o lugar de trabajo?



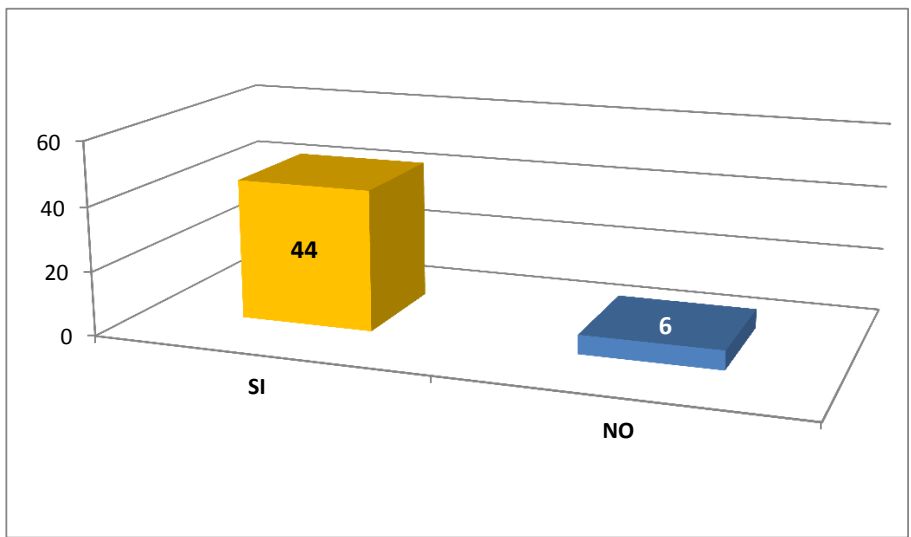


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

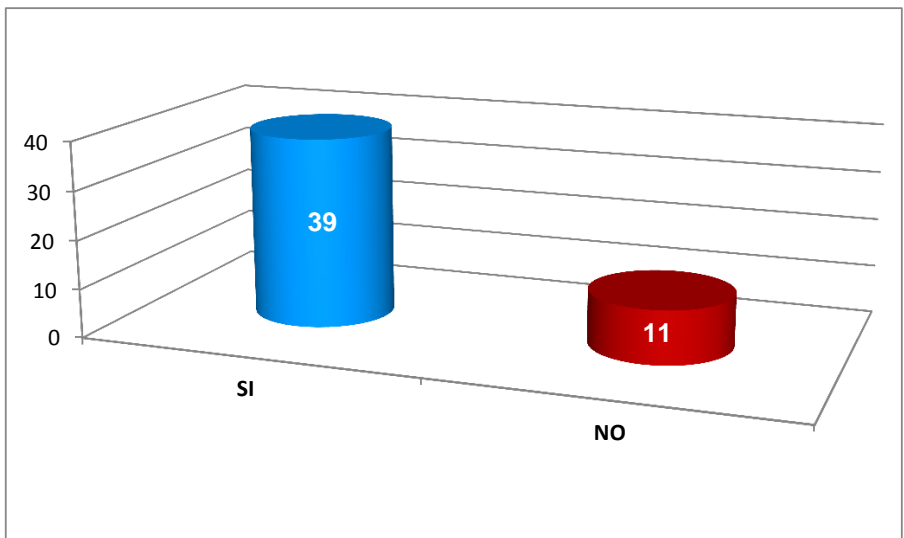
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

2. El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo?



3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?



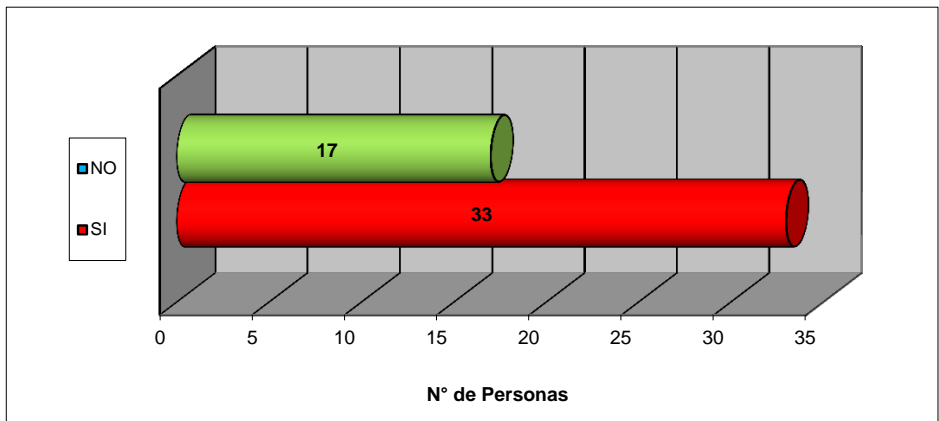


CORPONOR	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

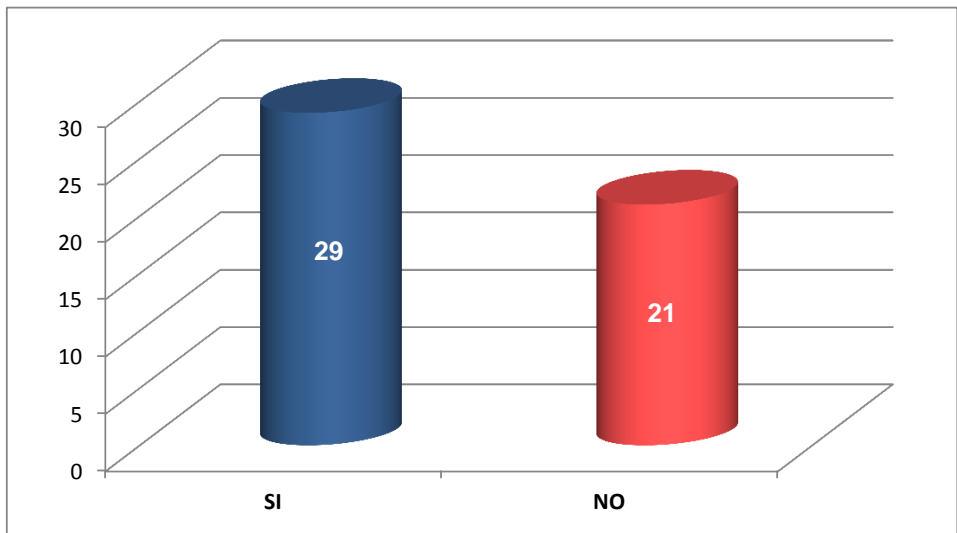
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO


3. ANEXO GRÁFICOS

4. Los recursos digitales existentes en la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?



5. El equipamiento es moderno y me permite un acceso fácil a la información que necesito?

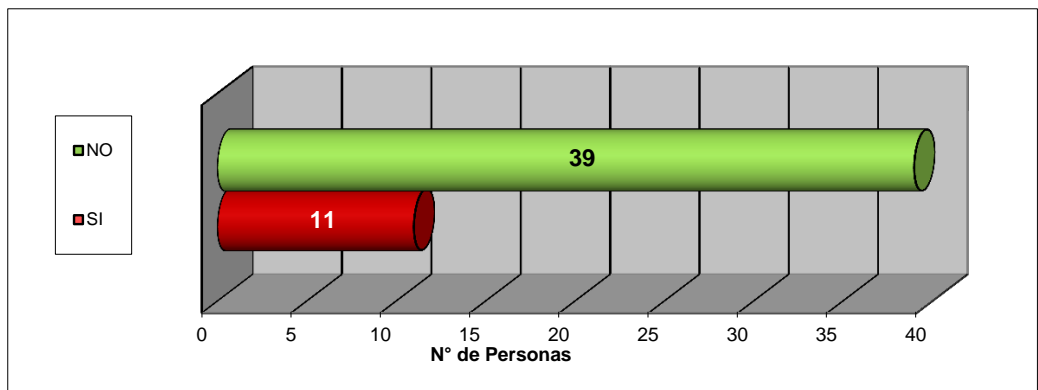


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

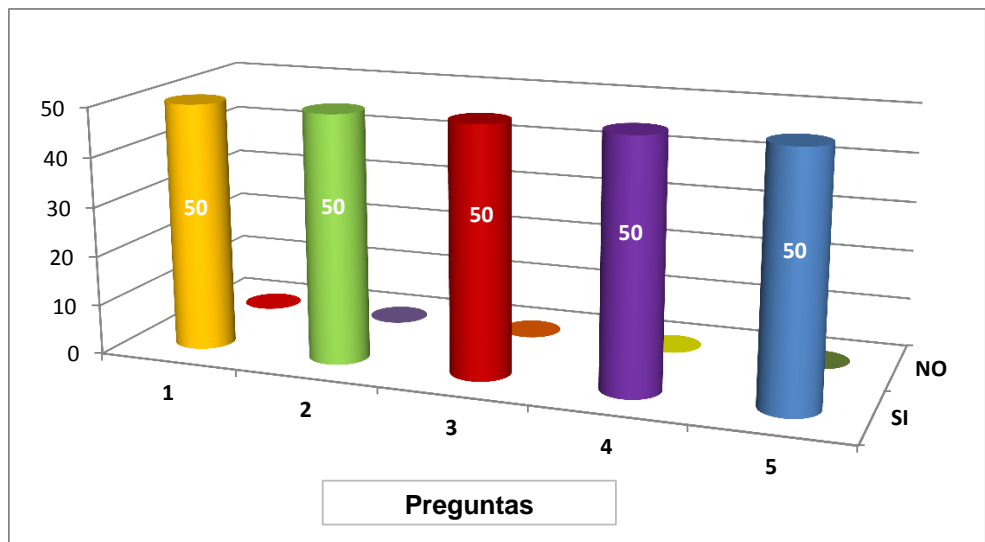
3. ANEXO GRÁFICOS

6. Hay herramientas de acceso fáciles de usar que me permiten encontrar lo que busco sin ayuda, como computadores y bases de datos electrónicas?



IMPRESIONES ACERCA DEL SERVICIO

1. El personal inspira confianza?
2. Los usuarios reciben atención personalizada?
3. Amabilidad del personal
4. Disposición del personal para ayudar a los usuarios
5. Atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios

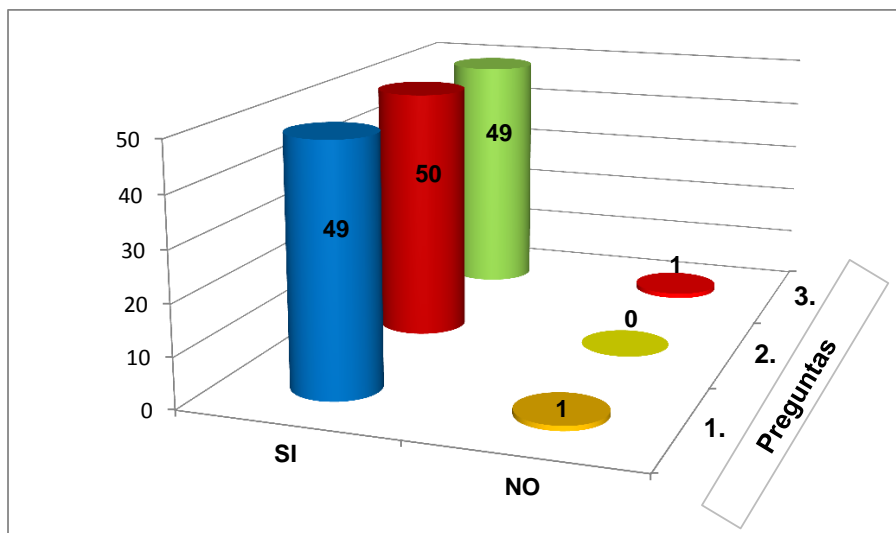


PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

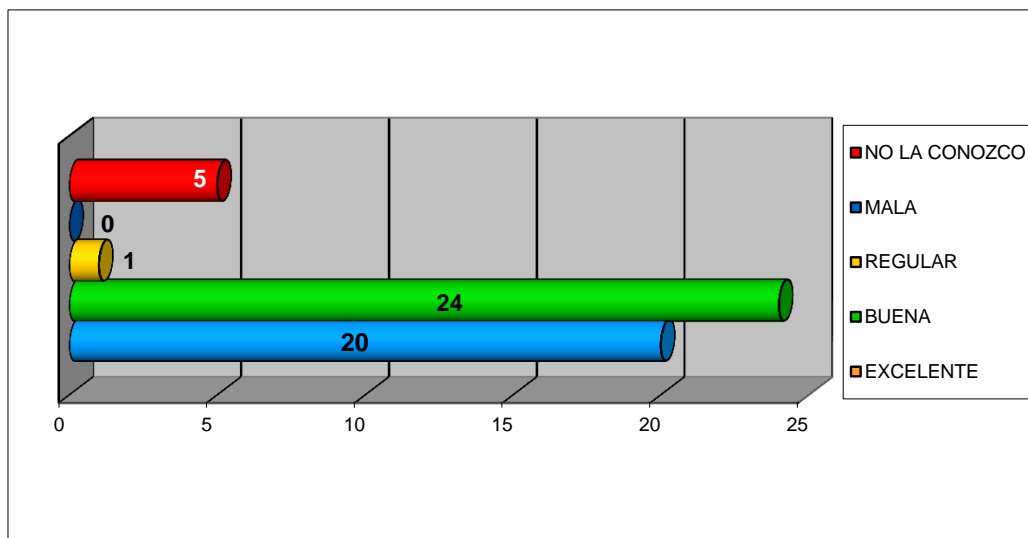
LA BIBLIOTECA COMO LUGAR

1. El espacio de la biblioteca estimula el estudio y aprendizaje?
2. Es un espacio tranquilo para el trabajo individual?
3. El lugar es confortable y acogedor?




OTRAS PREGUNTAS SOBRE EL CDA

1. En su opinión la difusión que realiza el Centro de Documentación a través de boletines de novedades bibliográficas es:



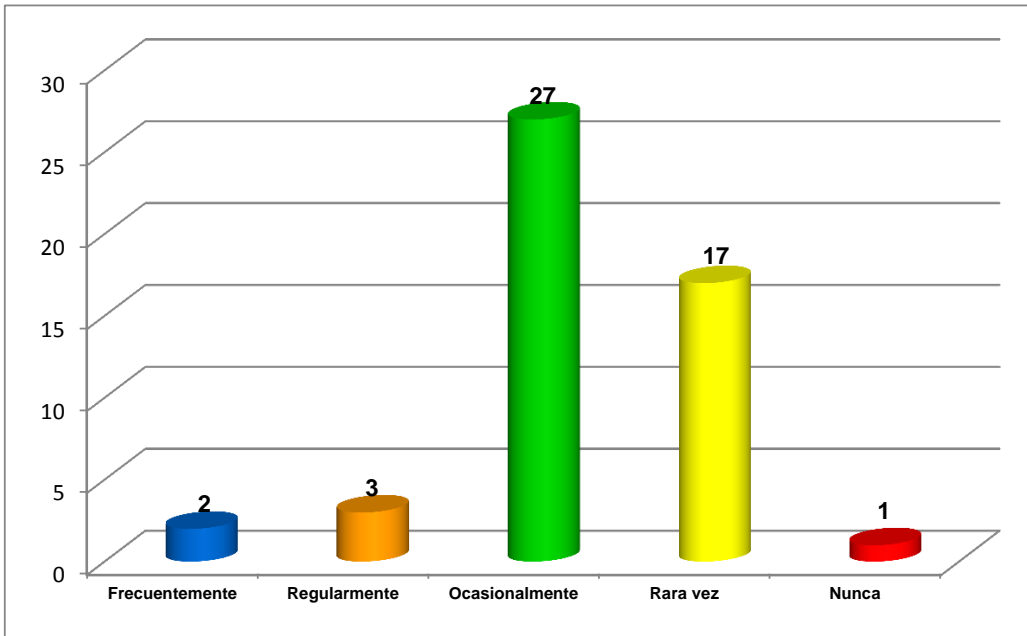


	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

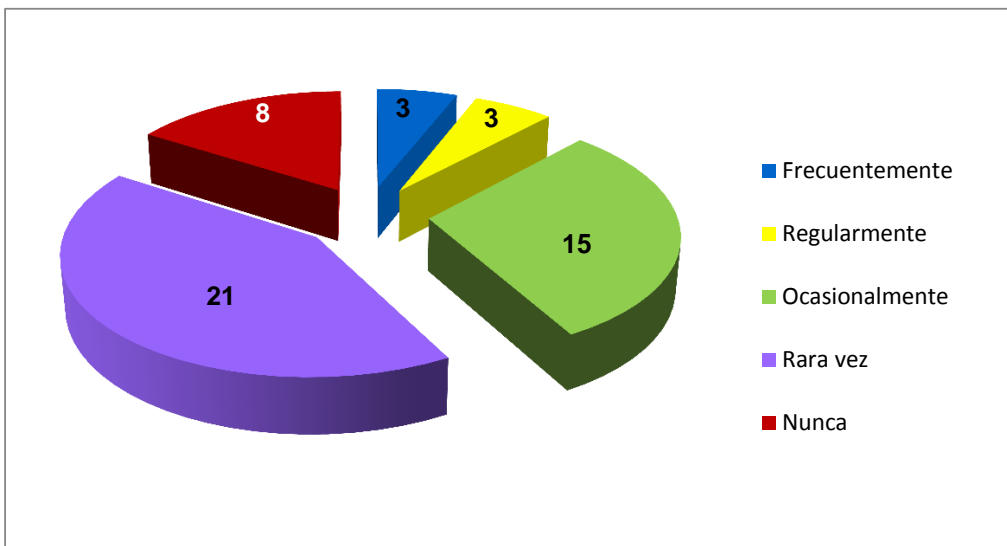
PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

2. Con qué frecuencia concurre al Centro de Documentación?



3. Con qué frecuencia visita el sitio web del Centro de Documentación?





CORPONOR	MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES	MPG-06-F-02-1	
	GESTIÓN ESTRATEGICA	FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO	Página 3 de 3	

PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

3. ANEXO GRÁFICOS

SUGERENCIAS

