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

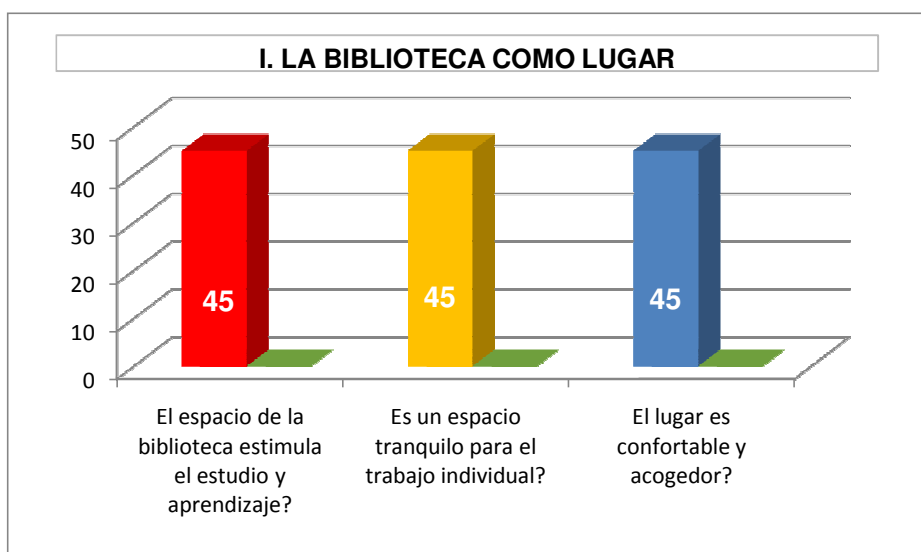
**PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**3. ANEXO GRÁFICOS**


<b>Resumen Resultados Obtenidos</b>	
<b>SUBDIRECCIÓN Y/O OFICINA:</b>	Secretaria General - Centro de Documentación Ambiental
<b>PROCESO:</b>	Gestión Administrativa
<b>FECHA:</b>	16 de Enero de 2011
<b>OBJETIVO:</b>	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, 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.
<b>MUESTRA:</b>	Usuarios del CDA, durante un periodo de tiempo determinado. Cuarenta y cinco (45) encuestados. Población: Masculino: 18 - Femenino: 27
<b>PERIODO APLICACIÓN MUESTREO:</b>	Periodo del 12 de agosto hasta el día 29 de octubre del año 2010.

**I. LA BIBLIOTECA COMO LUGAR**

<b>Pregunta</b>	<b>Rtas</b>	<b>Valores</b>
1. El espacio de la biblioteca estimula el estudio y aprendizaje?	<b>SI</b>	45
	<b>NO</b>	0
2. Es un espacio tranquilo para el trabajo individual?	<b>SI</b>	45
	<b>NO</b>	0
3. El lugar es confortable y acogedor?	<b>SI</b>	45
	<b>NO</b>	0

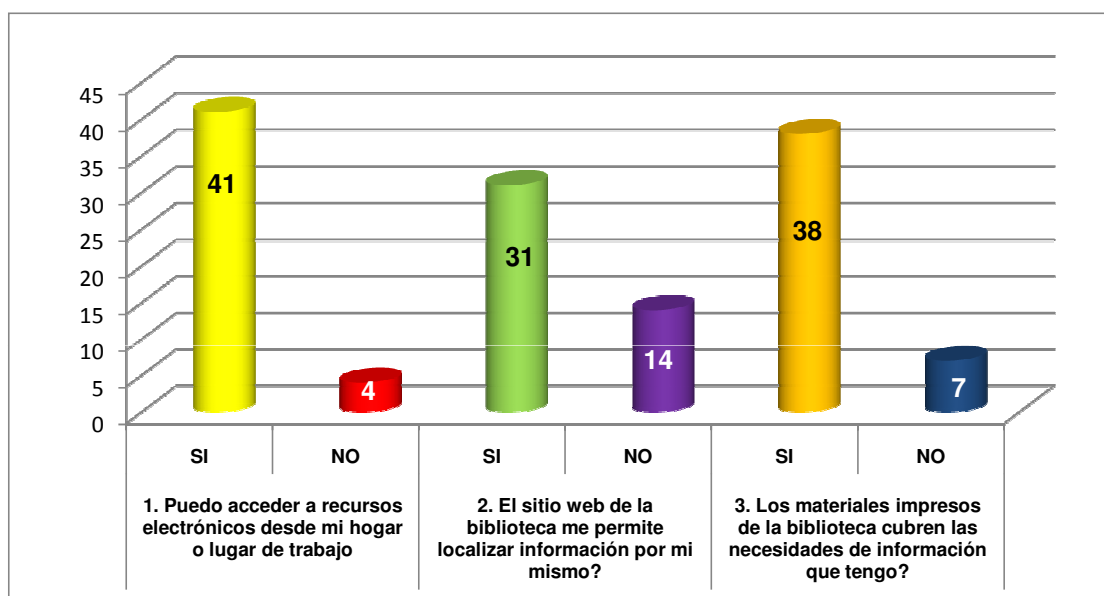


**II. ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN**

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

**PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**


Pregunta	Rtas	Valores
1. Puedo acceder a recursos electrónicos desde mi hogar o lugar de trabajo	SI	41
	NO	4
2. El sitio web de la biblioteca me permite localizar información por mi mismo?	SI	31
	NO	14
3. Los materiales impresos de la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?	SI	38
	NO	7



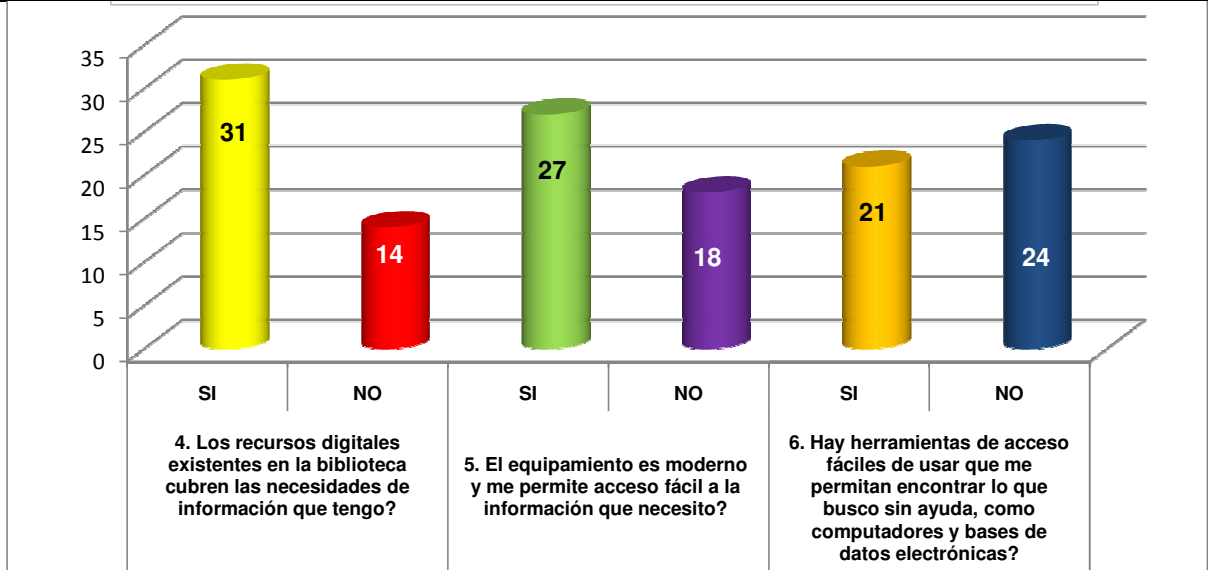
Pregunta	Rtas	Valores
4. Los recursos digitales existentes en la biblioteca cubren las necesidades de información que tengo?	SI	31
	NO	14
5. El equipamiento es moderno y me permite acceso fácil a la información que necesito?	SI	27
	NO	18
6. Hay herramientas de acceso fáciles de usar que me permitan encontrar lo que busco sin ayuda, como computadores y bases de datos electrónicas?	SI	21
	NO	24

**II. ACCESO Y CONTROL DE LA INFORMACIÓN**



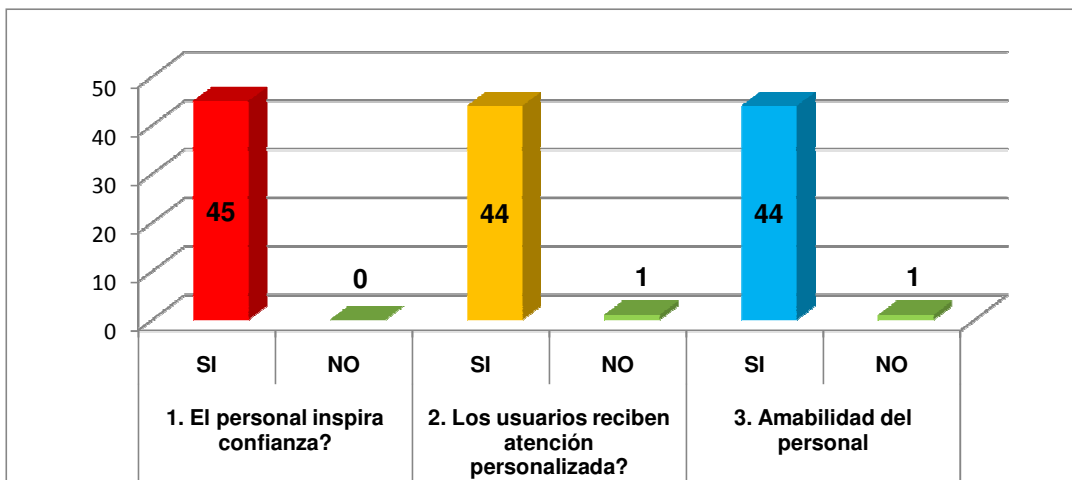
	<b>MANUAL DE PROCESOS GERENCIALES</b>		<b>MPG-06-F-02-1</b>	
	<b>GESTIÓN ESTRATEGICA</b>		FECHA 24/02/2010	VERSIÓN 3
	<b>MEDICION DE LA SATISFACION DEL USUARIO</b>		Página 3 de 3	

**PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**




**III. IMPRESIONES ACERCA DEL SERVICIO**

Pregunta	Rtas	Valores
1. El personal inspira confianza?	SI	45
	NO	0
2. Los usuarios reciben atención personalizada?	SI	44
	NO	1
3. Amabilidad del personal	SI	44
	NO	1

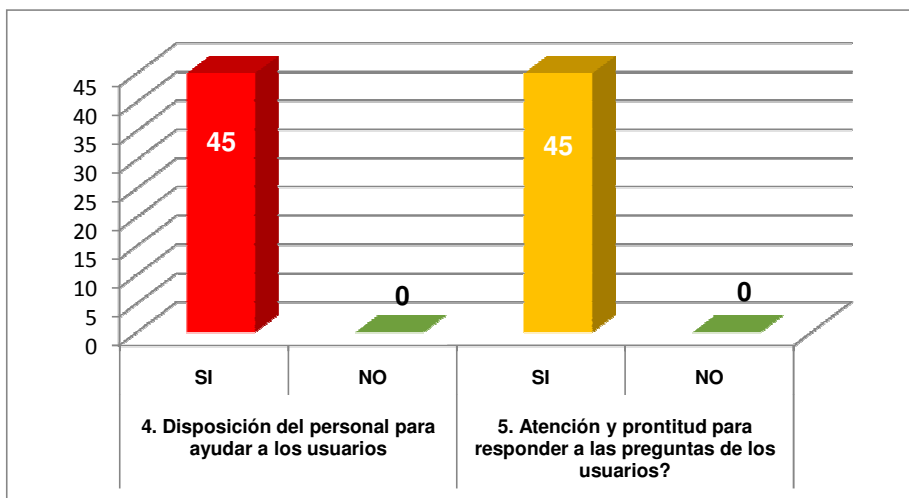


Pregunta	Rtas	Valores
----------	------	---------

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

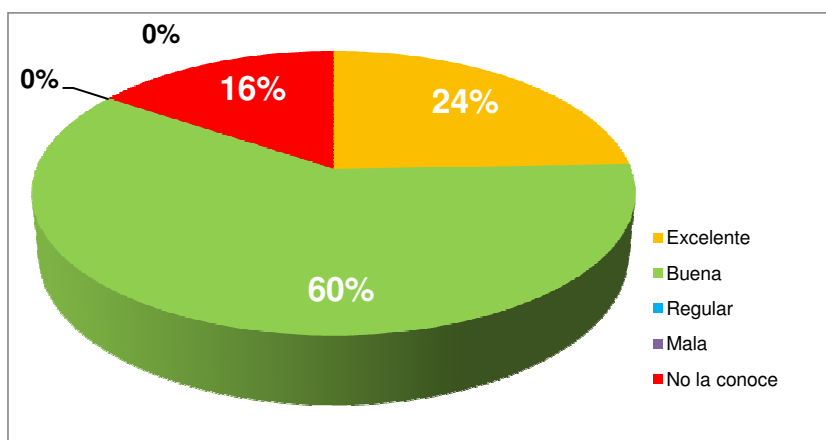
**PLANEACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

4. Disposición del personal para ayudar a los usuarios	<b>SI</b>	45
	<b>NO</b>	0
5. Atención y prontitud para responder a las preguntas de los usuarios?	<b>SI</b>	45
	<b>NO</b>	0




**IV. OTRAS PREGUNTAS**

<b>1. En su opinión la difusión que realiza el Centro de Documentación a través de boletines de novedades bibliográficas es:</b>					
<b>Item</b>	<b>Excelente</b>	<b>Buena</b>	<b>Regular</b>	<b>Mala</b>	<b>No la conoce</b>
<b>Valor</b>	11	27	0	0	7
<b>Porcentaje</b>	24%	60%	0%	0%	16%

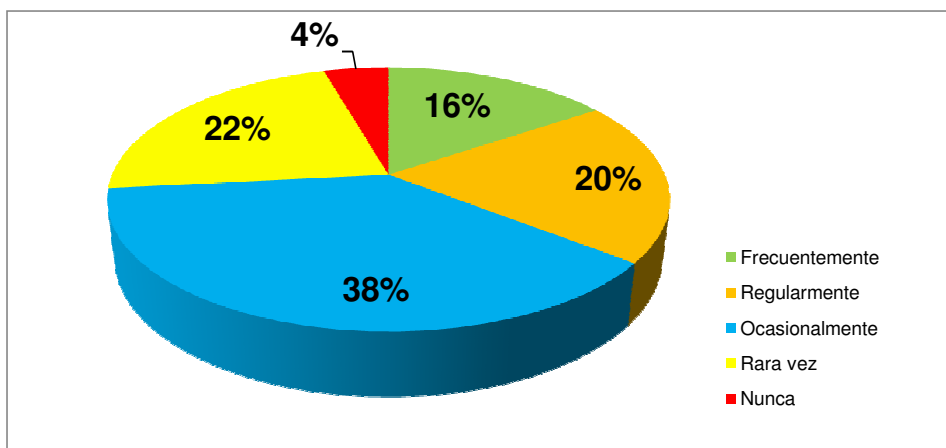


**2. Con qué frecuencia concurre al Centro de Documentación?**

	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**

Item	Frecuente mente	Regularm ente	Ocasionalm ente	Rara vez	Nunca
Valor	7	9	17	10	2
Porcentaje	16%	20%	38%	22%	4%



3. Con qué frecuencia visita el sitio web del Centro de Documentación?					
Item	Frecuente mente	Regularm ente	Ocasionalm ente	Rara vez	Nunca
Valor	6	14	6	16	3
Porcentaje	13%	31%	13%	36%	7%

