

1.01.21

**INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
ATENCIÓN DE BIBLIOTECA
(ENERO– AGOSTO 2024)**

Este informe corresponde a la encuesta que se encuentra disponible en la Biblioteca Jaime Macías y que ha sido diligenciada por los usuarios que han recibido atención en el periodo de enero a agosto de 2024.

Se definieron tres (3) ítems generales que permiten calificar la atención del servicio que presta la Biblioteca y la satisfacción que les genera a los usuarios esta atención:

1. Atención al usuario
2. Disposición para atender solicitudes de los usuarios
3. Capacitación del personal de Biblioteca

Se obtuvo los siguientes resultados según los ítems de las encuestas realizadas:

1. ¿Cómo califica la atención y el servicio recibido por el personal de la Biblioteca Jaime Macías?

1. Insuficiente	2. Suficiente	3. Buena	4. Excelente
1	0	59	100

El 99.37% de los encuestados califican como bueno y excelente el servicio recibido.

2. ¿Cómo califica Ud. la disposición del personal de biblioteca J.M. para dar respuesta a sus preguntas o inquietudes?

1. Insuficiente	2. Suficiente	3. Buena	4. Excelente
0	1	70	89

El 99.37% de las encuestas recibidas califican la disposición del personal como buena y excelente.

3. ¿El personal de biblioteca tiene la capacitación necesaria para dar respuesta a los servicios que brinda la biblioteca?

1. Insuficiente	2. Suficiente	3. Buena	4. Excelente
0	1	55	104

El 99.37% de los encuestados califican como buena y excelente la capacitación del personal de Biblioteca para dar respuesta a los servicios solicitados.

Al realizar un análisis general de las respuestas recibidas, observamos que se encuentra calificación positiva del servicio recibido en la Biblioteca Jaime Macías.

En promedio, el 99.37% de los encuestados califican de manera satisfactoria la atención recibida.

Se reciben unas observaciones para mantener y mejorar el servicio en la Biblioteca:

- ✓ El servicio al usuario es excelente/el servicio en general es bueno/mantener a su personal así de preparados y capacitados.
- ✓ Se solicita impresora y fotocopidora
- ✓ Mejoramiento equipos de cómputo pc/audifonos
- ✓ Más personal, puesto que en ocasiones es difícil atender las necesidades de varios estudiantes.
- ✓ Mejorar los identificadores de libros en estantes y libros/no les quiten los cds a los libros.
- ✓ Una alternativa para hacer el uso del carnet digital para el ingreso a la biblioteca
- ✓ Crear un tutorial para uso de biblioteca físico y virtual
- ✓ Más libros y mesas/lockers
- ✓ Una mayor durabilidad o mayor flexibilidad para entregar libros
- ✓ Botes de basura
- ✓ Mejorar la calidad de internet

La percepción de los usuarios respecto de su satisfacción con la prestación del servicio recibido es fundamental para el mejoramiento constante de los procedimientos y mecanismos de atención, que conlleven a una mejor calidad del mismo.

Fecha del informe: 13 de agosto de 2024