

1.01.21

**INFORME
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA
BIBLIOTECA
(ENERO– AGOSTO 2025)**

La institución universitaria Colegio Mayor del Cauca, ha establecido durante la vigencia 2025 los canales presenciales y virtuales para establecer comunicación permanente con sus grupos de valor y que permitan brindar información y atención a sus necesidades, garantizando el aseguramiento de la calidad en sus procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En desarrollo de la política de Servicio a la Ciudadanía, la Institución evalúa mediante encuestas la satisfacción de sus usuarios sobre el servicio recibido en la Biblioteca Jaime Macías.

Se definieron cuatro (4) ítems que permiten calificar y determinar la calidad del servicio que presta la institución y la satisfacción que les genera a los usuarios esta atención:

1. Atención y servicio recibido por el personal de la Biblioteca
2. Personal suficiente para brindar un buen servicio en la Biblioteca
3. Personal con suficiente capacitación para dar respuesta a los servicios que brinda la Biblioteca.
4. Recomendaciones para mantener y mejorar el servicio al usuario

Para el periodo enero – agosto de la vigencia 2025 se diligenciaron **240 encuestas** a usuarios que recibieron atención en la Biblioteca Jaime Macías.

Se obtuvo los siguientes resultados por cada ítem de las encuestas realizadas:

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

SUFICIENTE	BUENA	EXCELENTE
2	53	185

El 77% de los encuestados califican como excelente la atención y el servicio recibidos, el 22% lo califican como bueno y el 1% lo califican suficiente.

2. ¿Considera usted que el personal de biblioteca es suficiente para brindar un buen servicio?

POCO SUFICIENTE	SUFICIENTE	MUY SUFICIENTE
10	113	117

El 49% de los encuestados consideran que el personal para la atención en la Biblioteca es muy suficiente, el 47% consideran que es suficiente y el 4% lo consideran poco suficiente.

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

SUFICIENTE	BUENA	EXCELENTE
10	67	163

El 68% de los encuestados califican de excelente la capacitación del personal que atiende la Biblioteca, el 28% califica como buena y el 4% califica como suficiente.

4. ¿Qué recomendaciones proporcionaría a la biblioteca Jaime Macías para mantener y mejorar el servicio al usuario?

RECOMENDACIONES	TOTAL	PORCENTAJE %
En blanco	48	20%
Actualización de equipos de cómputo /Audífonos, pero esta vez que sea de verdad. Impresoras, más computadores y música de ambiente. Están desactualizados y muy lentos.	57	24%
Buscar una solución cuando haya muchos estudiantes dentro de la biblioteca porque se demora un poco al entrar Código QR para ingreso.	7	3%
Que dispongan de más materiales de literatura/tener un espacio de lectura y silencio/Que algunos docentes pudieran dejar libros recomendados al personal de biblioteca, para así conectar la información	16	7%

requerida/ más material bibliográfico para el área de licenciatura de música/español e inglés/material pedagógico.		
Todo me parece excelente. Todo en excelente estado y atención. El servicio que ofrecen doña Claudia y Cristian es excelente. Su carisma hace que den ganas de trabajar en la biblioteca.	41	17%
Que se encuentre más personal para así cualquier duda se pueda atender al instante.	10	4%
Poner una caneca para botar los papeles y basura del lápiz o sacapuntas/ recomiendo unas sillas y unas mesas adicionales para los estudiantes.	19	8%
Facilitar el servicio de prestar libros para llevar a casa/más libros de lectura o literatura.	8	3%
Agilizar el trámite de préstamo de casilleros	4	2%
Mayor manejo de las bases de datos de la biblioteca, para sacar provecho de todas las herramientas.	1	0%
Que algunos estudiantes respeten el espacio donde estén y hablar poco de una manera moderada.	4	2%
Ninguna	15	6%
Mejorar la cobertura de internet	7	3%
Colocar código QR para ingreso a la biblioteca.	3	1%
 Total	240	100%

Fecha del informe: 19 de septiembre de 2025