

## INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN JULIO- SEPTIEMBRE 2023 CRAM

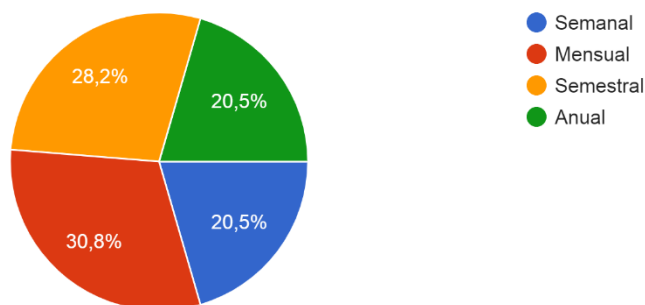
Durante este periodo se aplicaron 39 encuestas de satisfacción a algunos de los usuarios que utilizan los servicios del CRAM, las cuales arrojaron los siguientes resultados:

Con relación a la regularidad con que visitan el CRAM. Los usuarios respondieron así:

Semanal: 8 personas equivalente a un 20.5%  
Mensual: 12 personas equivalente a un 30.8%  
Semestral: 11 personas equivalente a un 28.2%  
Anual: 8 personas equivalente a un 20.5%

¿Con qué regularidad nos visitas? Selecciona la opción que más se acerca a la frecuencia con que visitas al CRAM:

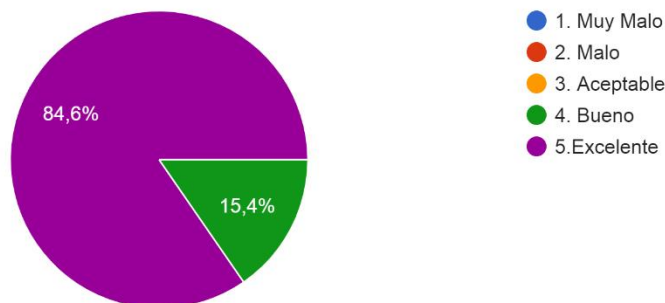
39 respuestas



A La primera pregunta, relacionada con La satisfacción en la asesoría brindada durante la prestación del servicio, 33 personas la consideraron excelente, 6 bueno ningún usuario evaluó este servicio como aceptable, malo o muy malo.

1. La satisfacción con la asesoría brindada en la prestación del servicio es:

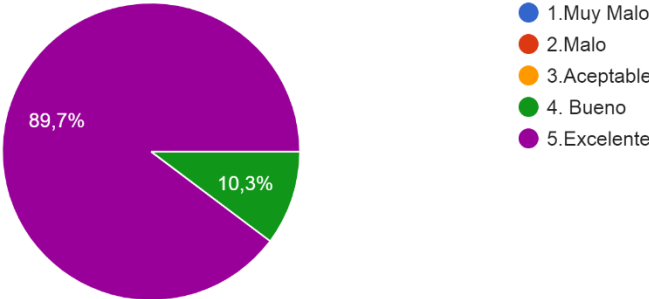
39 respuestas



En cuanto a la satisfacción con la amabilidad del personal un 89.7% equivalente a 35 personas manifestaron que les parecía excelente y un 10.3% equivalente a 4 encuestados, la consideraron buena.

2. La satisfacción con la amabilidad del personal es:

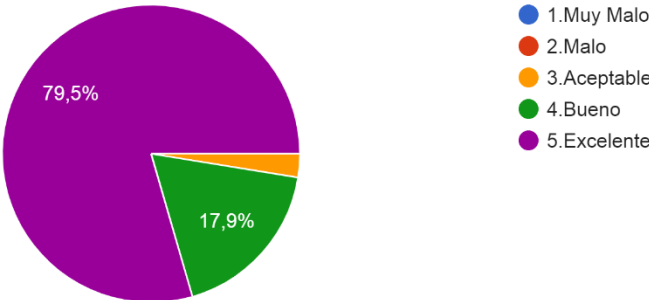
39 respuestas



La tercera pregunta, relacionada con la oportunidad en la atención a consultas e inquietudes 31 personas respondieron que la atención es Excelente, 7 personas lo calificaron como buena, una persona lo considero aceptable (2.6%) y no se obtuvieron respuestas para considerar malo o muy malo este servicio.

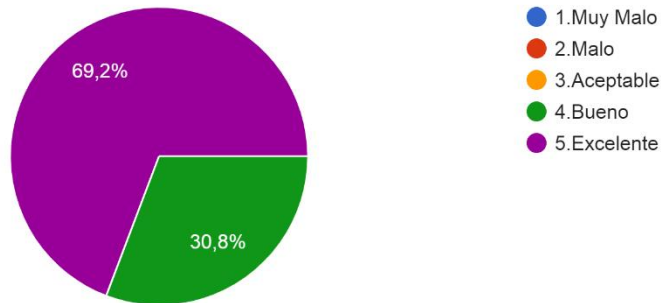
3. La oportunidad en la atención a consultas e inquietudes fue:

39 respuestas



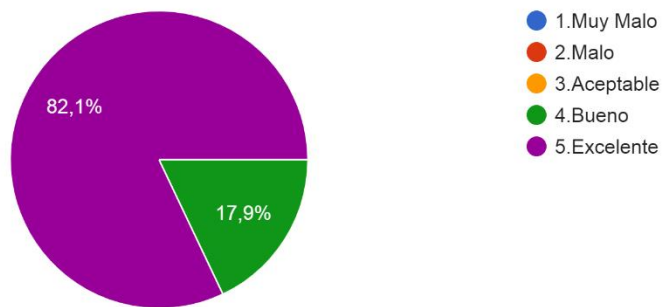
4. De las 39 personas que respondieron las encuestas de satisfacción durante este periodo, 27 respondieron que la comodidad y la organización de las instalaciones es excelente y 12 la evaluaron como buena, como lo indica la gráfica

4. La comodidad y organización de las instalaciones le pareció:  
39 respuestas



5. A la pregunta relacionada con el estado de los libros y el material consultado en el CRAM, 32 usuarios consideran que es excelente, 7 personas lo consideran como bueno, ninguna persona lo considero aceptable, malo o muy malo. Lo anterior demuestra que los materiales bibliográficos están en óptimas condiciones para su consulta.

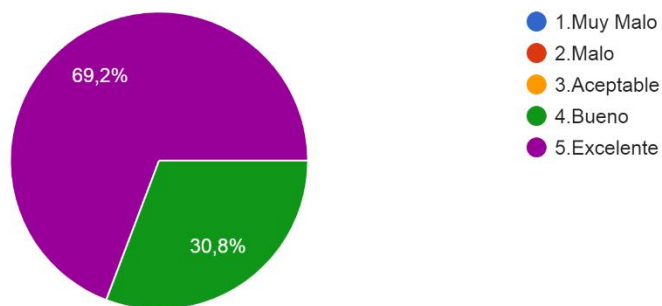
5. El estado de los libros y material consultado es:  
39 respuestas



6. En cuanto a la disponibilidad del material requerido para la consulta, 27 de las 33 personas que aplicaron la encuesta consideran que es excelente y 12 califican como buena la disponibilidad del material solicitado.

6. La disponibilidad del material requerido para la consulta es:

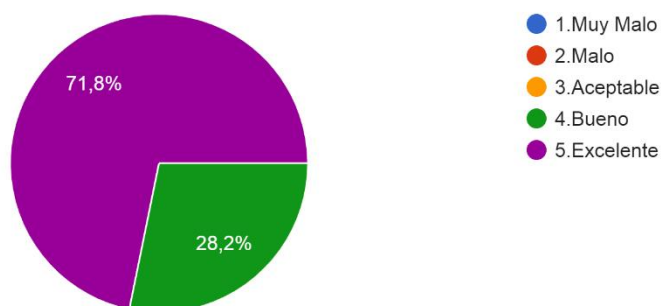
39 respuestas



7. En cuanto a la pregunta En qué grado fue satisfecha su necesidad de información, 28 personas equivalente a un 71.8% respondieron excelente y 11 personas equivalentes a un 28.2% les parece bueno.

7. En qué grado fue satisfecha su necesidad de información:

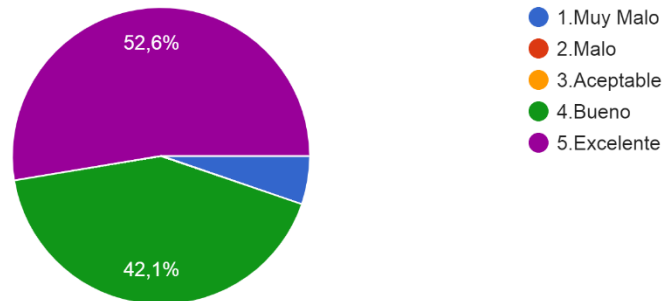
39 respuestas



8. En cuanto a la conectividad 10 de las 39 personas encuestadas dicen que es excelente, 8 personas consideran que es buena y una persona lo considera como muy malo y 20 no respondieron este ítem

Para usuarios que dieron uso a la sala de conectividad 8. La atención e información para el uso de los equipos fue:

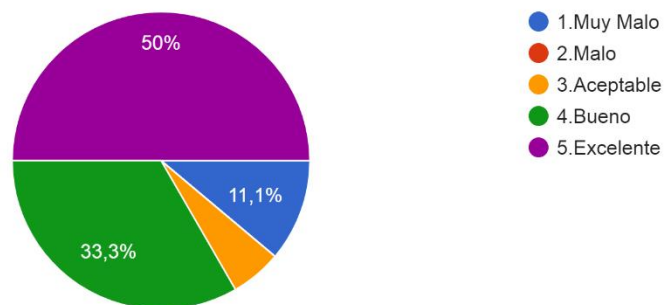
19 respuestas



9. En cuanto a la agilidad de la conectividad a internet 9 personas la consideran excelente, 6 la valoran como buena, una persona lo evalúa como aceptable y 2 estiman que es muy malo. 21 personas no responden este ítem

9. La agilidad de la conectividad a internet fue:

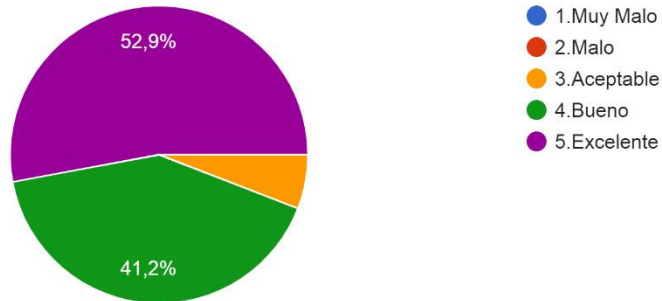
18 respuestas



10. Para finalizar con esta evaluación se evalúa el estado de los equipos de cómputo con los siguientes resultados, 9 de las 39 personas, encuestadas consideraron que los equipos de cómputo están en excelente estado, 7 consideran que el estado de los equipos es bueno, 1 aceptable y 22 no responden.

10. El estado de los equipos de cómputo es:

17 respuestas



## ¿Puede recomendar un material relacionado o complementario al consultado?

Cuentos que sanan, es un libro

Tengo miedo torero

Mujeres de fuego

Literatura infantil

Los libros en inglés por lo que viene tanto extranjero

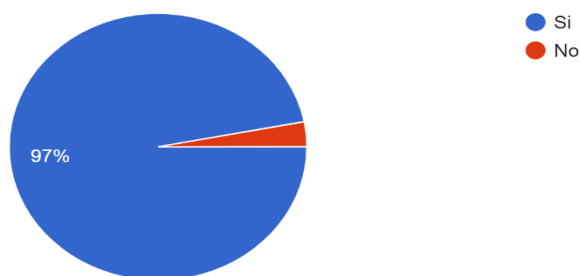
La guerra me hizo puta/Mari Luz Henao

## ¿Asistirías nuevamente a la programación del CRAM o te gustaría recibir nuevamente sus servicios? ¿Por qué?

De las 33 personas encuestadas 32 contestaron que SI asistirían nuevamente al CRAM y utilizarían sus servicios y 1 contesto que NO

¿Asistirías nuevamente a la programación del CRAM o te gustaría recibir nuevamente sus servicios?

33 respuestas



Por qué:

Me gusta mucho la atención y los temas que se tratan y excelente servicio, mucha amabilidad

Me considero un beneficiario de las escuelas y actividades. Necesitamos cursos gratis!!!

Para seguir informándome y reflexionando sobre los miles de testimonios sobre el conflicto en el país

Son espacios de interacción, aprendizaje y reconocimiento de la memoria histórica del territorio

Son muy importantes estos centros de archivos, documentación e información

Porque es bastante informativo y muy buena la atención

Por el material y sistema de información que contiene respecto a l conflicto y la violencia

## Recomendaciones para el mejoramiento de los servicios:

La red wifi pública no funciona, ingresa el usuario y contraseña e indica que faltan campos por diligenciar pero no aparecen cuales

Todo excelente de pronto más actividades en vacaciones de niños

Divulgación en la programación

Muy buen servicio y disposición

Hasta ahora me siento muy bien atendida.

Más presencia de la municipalidad en la entrada del museo. Es un espacio cultural que está siendo tomado por el consumo de sustancias.

Algunas veces no se sabe por dónde es la entrada al museo

Mejorar la atención de los vigilantes del museo

Mejorar los baños

Siempre vamos al club de lectura y ha sido una maravillosa experiencia

Que haya conexión a Internet de wifi

Mantener bien servicio de internet

Considerar la ampliación de tiempo de préstamo de los libros

La disposición de las sillas de manera circular para poder vernos todos.

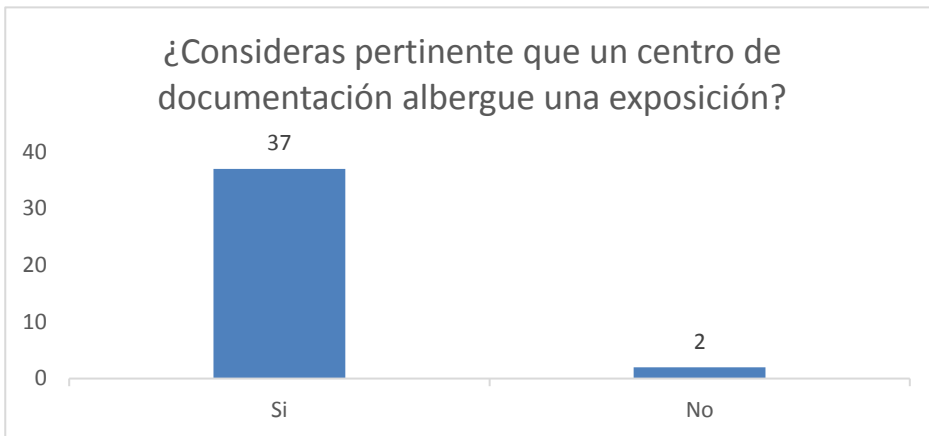
No tengo una recomendación como tal. Apoyo que sigan promoviendo y ofreciendo diferentes cursos y talleres como el de cuentoterapia.

Excelente el curso de cuento terapia. Sería bueno tener la segunda parte

Ampliar la duración de las visitas guiadas para tener más tiempo de reflexión



Con relación a la pregunta ¿Consideras pertinente que un centro de documentación albergue una exposición? De las 39 personas que aplicaron la encuesta 37 personas respondieron que SI y dos personas manifestaron que NO



Las exposiciones siempre serán valiosas, son un buen recurso didáctico

Es mostrando a nuestro departamento lo que ha vivido y lo que nos toca enfrentar

Es complementario a la documentación o a la teorización

Para poder dimensionar todo de una manera excelente

Para mantenerlo en la memoria colectiva de las personas

Para variar

Las encuestas del presente informe se pueden consultar en el siguiente link:

<https://docs.google.com/forms/d/1NZcmXvnfxwKhHosjVcmmLIItxII70Qn9bfbZhLB-b6g/edit#responses>

**Anexo 1** Encuestas CRAM (respuestas)