



**INFORME RESULTADOS APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO  
ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE DE 2014**

**FORMATO ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO**

	<b>UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS</b>	<b>CÓDIGO: FO-COM-03</b>	
	<b>PROCESO DE COMUNICACIONES</b>	<b>VERSIÓN: 01</b>	<b>PAGINA: 1 de 1</b>
	<b>FORMATO ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>FECHA: 15/02/2013</b>	
		<b>VIGENCIA: 2013</b>	

Señor usuario, agradecemos su tiempo para diligenciar esta encuesta. Su colaboración será de gran ayuda para la mejora de nuestros servicios.

**\* TIPO DE USUARIO/CLIENTE**

Estudiante <input type="checkbox"/>	Docente <input type="checkbox"/>	Administrativo <input type="checkbox"/>	Externo <input type="checkbox"/>	Org. de Control <input type="checkbox"/>
-------------------------------------	----------------------------------	---	----------------------------------	--

**\* UNIDAD O PROCESO AL QUE VA DIRIGIDO LA ENCUESTA**

Oficina de Admisiones <input type="checkbox"/>	Bienestar Universitario <input type="checkbox"/>
Asuntos Docentes <input type="checkbox"/>	Oficina de Sistemas <input type="checkbox"/>
Of. de Correspondencia <input type="checkbox"/>	Tesorería <input type="checkbox"/>
Rectoría <input type="checkbox"/>	PQRS <input type="checkbox"/>
Otro (cual) _____	

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo a lo siguiente:

- |                 |                    |                            |
|-----------------|--------------------|----------------------------|
| 1. Insatisfecho | 2. Poco satisfecho | 3. Medianamente satisfecho |
| 4. Satisfecho   | 5. Complacido      | NS/NC No Sabe/No Responde  |

\* Campos obligatorios

	1	2	3	4	5	NS/NR
1. La atención que recibió fue ágil y oportuna	<input type="radio"/>					
2. La Unidad o Proceso realizó la labor esperada	<input type="radio"/>					
3. El personal que lo atendió se mostró dispuesto a ayudarlo.	<input type="radio"/>					
4. Recibió un trato amable y considerado de parte del personal	<input type="radio"/>					
5. El personal demuestra tener las aptitudes y conocimientos para las tareas que tiene que realizar.	<input type="radio"/>					

*Si desea realizar alguna observación sobre el servicio/unidad puede utilizar el BUZÓN DE SUGERENCIAS activado en el PORTAL de la Universidad <http://web.unillanos.edu.co/index.php/pqr.html>*



## UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS

### PROMEDIO TOTAL DE LAS RESPUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

PREGUNTAS	ADMISIONES	TESORERIA	P.Q.R.S	OFICINA DE CORRESPONDENCIA	OFICINA DE SISTEMAS	BIBLIOTECA
1	4,70	4,00	4,70	4,10	3,80	4,33
2	4,48	3,80	4,75	4,20	4,20	4,07
3	4,52	4,40	4,90	4,45	4,05	4,53
4	4,61	4,60	4,90	4,40	4,35	4,60
5	4,78	4,60	4,90	4,25	4,15	4,53
	4,62	4,28	4,83	4,28	4,11	4,41

Fuente: Encuestas de Calidad del Servicio aplicadas a estudiantes entre octubre y diciembre de 2014



## RESULTADOS ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO APLICADO A ESTUDIANTES ENTRE OCTUBRE Y DICIEMBRE - 2014

UNIDAD U OFICINA	RESULTADO
P.Q.R.S.	4,83
ADMISIONES	4,62
BIBLIOTECA	4,41
TESORERÍA	4,28
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,28
OFICINA DE SISTEMAS	4,11

