



## INFORME

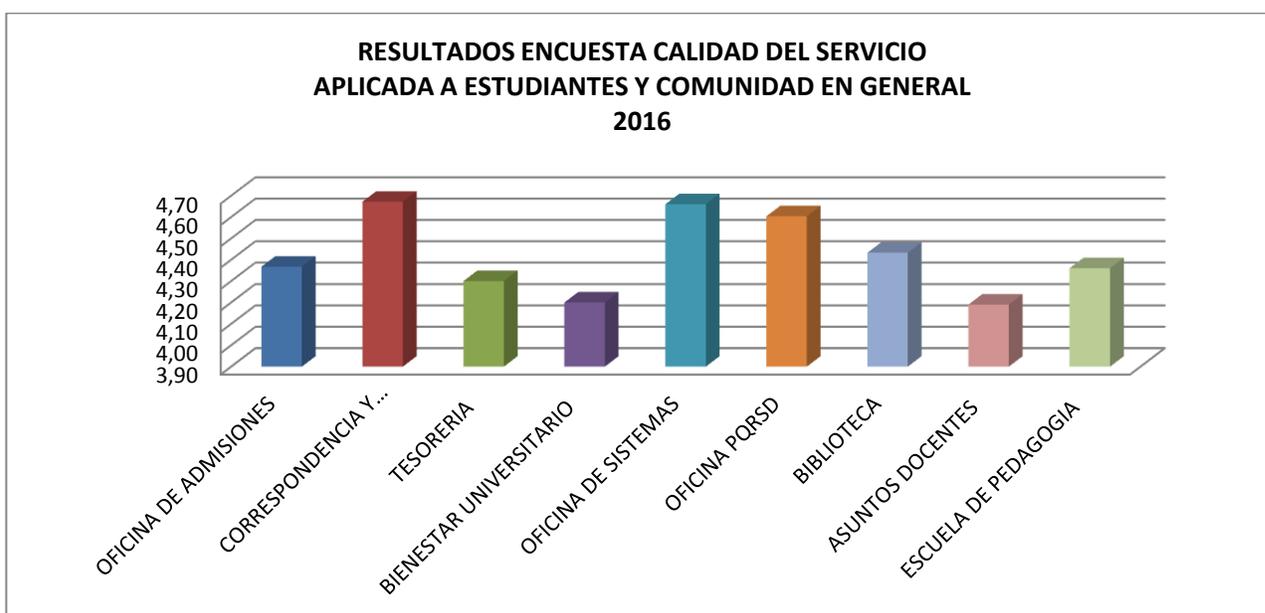
### ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO 2016

Con una muestra poblacional de 300 encuestas y utilizando el formato <http://sig.unillanos.edu.co/index.php/documentos-sig/file/39-fo-com-03-formato-encuesta-calidad-del-servicio>, entre los meses de noviembre y diciembre se aplicaron encuestas a Estudiantes y Comunidad en General.

Los resultados de dicha encuesta son los siguientes:

UNIDAD O OFICINA	2016		PROMEDIO
	I PA	II PA	
OFICINA DE ADMISIONES	3,95	4,78	4,37
CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	4,82	4,52	4,67
TESORERIA	4,3	N.S.A.	4,30
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4,2	N.S.A.	4,20
OFICINA DE SISTEMAS	4,66	N.S.A.	4,66
OFICINA PQRS	4,53	4,68	4,60
BIBLIOTECA	4,51	4,36	4,43
ASUNTOS DOCENTES	4,19	N.S.A.	4,19
ESCUELA DE PEDAGOGIA	4,36	N.S.A.	4,36

Fuente: Informes de Encuestas de Calidad del Servicio 2016





UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS  
Oficina de Correspondencia y Archivo

**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**RESULTADO DE ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO**  
**SEGUNDO PERIODO ACADÉMICO 2016**

**CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR PREGUNTA Y PROMEDIO TOTAL**

PREGUNTAS	ADMISIONES	P.Q.R.S	OFICINA DE CORRESPONDENCIA	BIBLIOTECA	DIVISIÓN SERVICIOS ADMINISTRATIVOS
1	4,73	4,55	4,55	4,24	4,75
2	4,65	4,23	4,53	4,24	4,63
3	4,81	4,81	4,16	4,33	4,75
4	4,88	4,97	4,69	4,49	4,75
5	4,85	4,84	4,69	4,47	4,63
PROMEDIO	4,78	4,68	4,52	4,36	4,70

Fuente: Encuestas de Calidad del Servicio aplicadas a estudiantes y comunidad en general noviembre / diciembre de 2016.

**RESULTADO DE ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO**

**COMPARATIVO RESULTADOS AÑOS 2014 – 2016**

UNIDAD U OFICINA	2013	2014	2015	2016
ASUNTOS DOCENTES	4,90	N.S.A.	4,96	4,19
P.Q.R.S.	4,66	4,83	4,92	4,60
BIBLIOTECA	4,36	4,41	4,84	4,43
ADMISIONES	N.S.A.	4,62	4,80	4,37
OFICINA DE SISTEMAS	4,71	4,11	4,71	4,66
CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	4,74	4,28	4,56	4,67
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4,56	N.S.A.	4,48	4,20
TESORERÍA	4,09	4,28	4,44	4,30
ESCUELA DE PEDAGOGIA	N.S.A.	N.S.A.	N.S.A.	4,36
DIVISIÓN SERV. ADMINISTRATIVOS	N.S.A.	N.S.A.	N.S.A.	4,70
PROMEDIO DE CALIFICACIÓN	4,57	4,42	4,36	4,55

Fuente: Informes de Encuestas de Calidad del Servicio 2013, 2014, 2015 y 2016



**UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS**  
**Oficina de Correspondencia y Archivo**

Como se observa en el cuadro anterior, el promedio en la calificación del servicio ha seguido mejorando, en 2016 el promedio de calificación fue de 4.55.

En procura de mejorar el servicio, para el año 2016 se implementaron entre otros la Carta de Trato digno y el Protocolo de Atención al Ciudadano. Para el 2017 se tiene previsto incorporar la socialización de dicha temática en el Plan Institucional de Capacitación, en marco de los principios de eficiencia y calidad en los que está comprometida la Universidad de los Llanos, en pro de la Acreditación Institucional.

**LUIS ERNESTO ROMERO ROJAS**  
P.G.I. Correspondencia y Archivo