



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

FORMATO ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO

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

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

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

