



INFORME RESULTADOS APLICACIÓN DE ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO
DICIEMBRE DE 2013

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
RESULTADO ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

PROMEDIO POR PREGUNTA Y TOTAL

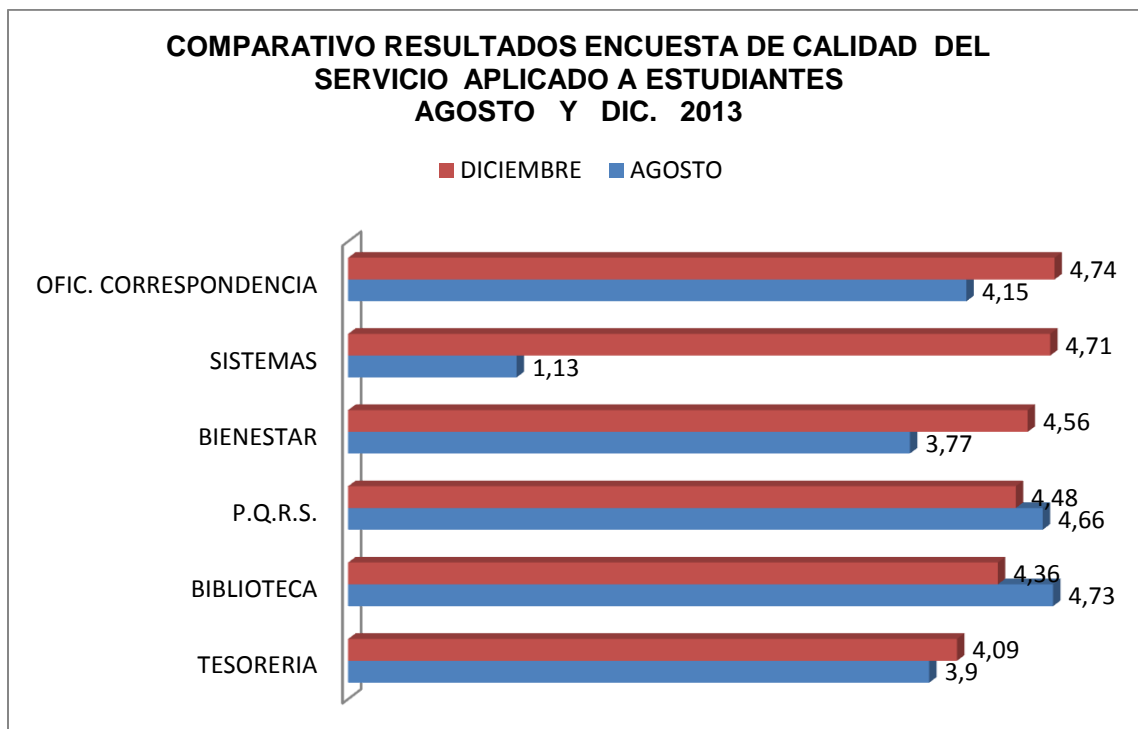
PREGUNTAS	BIBLIOTECA	P.Q.R.S.	OFICINA CORRESPONDENCIA	OFICINA DE SISTEMAS	BIENESTAR INSTITUCIONAL	AYUDAS EDUCATIVAS	PROGRAMA DE ENFERMERÍA	TESORERÍA	OFICINA DE ASUNTOS DOCENTES
1	4,35	4,45	4,65	4,60	4,50	4,40	4,43	3,43	4,75
2	4,30	4,40	4,70	4,75	4,35	4,60	4,29	4,14	4,75
3	4,50	4,75	4,75	4,70	4,65	4,70	4,29	4,14	5,00
4	4,35	4,40	4,85	4,70	4,70	4,70	4,29	4,43	5,00
5	4,30	4,40	4,75	4,80	4,60	4,50	4,43	4,29	5,00
TOTAL	4,36	4,48	4,74	4,71	4,56	4,58	4,34	4,09	4,90

Fuente: Resultados Tabulación Encuestas de Calificación del Servicio aplicadas en Dic. 2013



COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTA CALIDAD DEL SERVICIO APLICADO A ESTUDIANTES EN AGOSTO Y DICIEMBRE DE 2013

UNIDAD U OFICINA	AGOSTO	DICIEMBRE
TESORERIA	3,9	4,09
BIBLIOTECA	4,73	4,36
P.Q.R.S.	4,66	4,48
BIENESTAR	3,77	4,56
SISTEMAS	1,13	4,71
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,15	4,74





RESULTADOS ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO APLICADO A ESTUDIANTES EN DICIEMBRE - 2013

UNIDAD U OFICINA	CALIFICACIÓN
TESORERIA	4,09
ENFERMERIA	4,34
BIBLIOTECA	4,36
P.Q.R.S.	4,48
BIENESTAR	4,56
AYUDAS	4,58
SISTEMAS	4,71
OFIC. CORRESPONDENCIA	4,74
ASUNTOS DOC	4,90

