



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Oficina de Correspondencia y Archivo

INFORME

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CALIDAD DEL SERVICIO
I PA 2017

Teniendo en cuenta que la Universidad de los Llanos en el primer periodo académico de 2017 contó con una población de 5.727 estudiantes, se estableció a través de un proceso aleatorio simple utilizando la fórmula:

$$n = \frac{k^2 * p * q * N}{(e^2 * (N-1)) + k^2 * p * q}$$

Donde se trabajó con un nivel de confianza del 95% (1.96), nivel de error del 3, equivalente a 206 encuestas para medir la calidad del servicio, utilizando el formato <http://sig.unillanos.edu.co/index.php/documentos-sig/file/39-fo-com-03-formato-encuesta-calidad-del-servicio>, la cual se aplicó en forma one line, en Estudiantes, Docentes, Administrativos y Comunidad en General, con el fin de conocer la percepción en la Calidad del servicio recibido, obteniendo los siguientes resultados:

UNIDAD U OFICINA	RESULTADO
ADMISIONES	2,81
OFIC. SISTEMAS	3,00
TESORERÍA	3,05
P.Q.R.S.D.	3,00
CORRESPONDENCIA	3,13
BIENESTAR	2,60
ASUNTOS DOC	3,34
ACREDITACION	4,60

Fuente: Informes de Encuestas de Calidad del Servicio I PA 2017



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Oficina de Correspondencia y Archivo



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESULTADO DE ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
PRIMER PERIODO ACADÉMICO 2017

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR PREGUNTA Y PROMEDIO TOTAL

PREGUNTAS	ADMISIONES	OFICINA DE SISTEMAS	TESORERIA	P.Q.R.S.D	OFICINA DE CORRESPONDENCIA	BIENESTAR	ASUNTOS DOCENTES	ACREDITACIÓN
1	2,60	2,80	2,54	3,00	3,33	2,33	3,29	4,00
2	2,98	3,00	3,15	3,00	3,33	2,17	3,14	4,00
3	2,68	3,00	2,77	3,00	2,67	2,58	3,29	5,00
4	2,95	3,20	3,15	3,00	3,00	3,08	3,43	5,00
5	2,83	3,00	3,62	3,00	3,33	2,83	3,57	5,00
PROMEDIO	2,81	3,00	3,05	3,00	3,13	2,60	3,34	4,60

Fuente: Encuesta de Calidad del Servicio aplicadas a estudiantes, administrativos, docentes y comunidad en general en I PA de 2017.



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co



UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS Oficina de Correspondencia y Archivo

Según se observa en el cuadro anterior, el promedio de calificación del servicio por dependencia, respecto del año anterior, en la mayoría de casos disminuyó, en razón probablemente a que se cambió de metodología presencial (donde se contestaba en ventanilla, delante del funcionario a evaluar), pasando a la Encuesta Virtual (one line), permitiendo al usuario plasmar la realidad de su percepción, sin ningún tipo de presión por parte de algún funcionario de la Institución.

LUIS ERNESTO ROMERO ROJAS
Jefe de Correspondencia y Archivo

Elaboró: SAM



Certificado NTCGP 1000:2009 GP-CER232437
Certificado ISO 9001:2008 SC-CER232438

Unillanos: Compromiso con la Paz y el Desarrollo Regional

Kilómetro 12 Vía a Puerto López, Vereda Barcelona, Villavicencio, Meta Colombia
Conmutador 6616800 – Sede Barcelona y 6616900 Sede San Antonio
www.unillanos.edu.co – Correo electrónico: archivo@unillanos.edu.co