



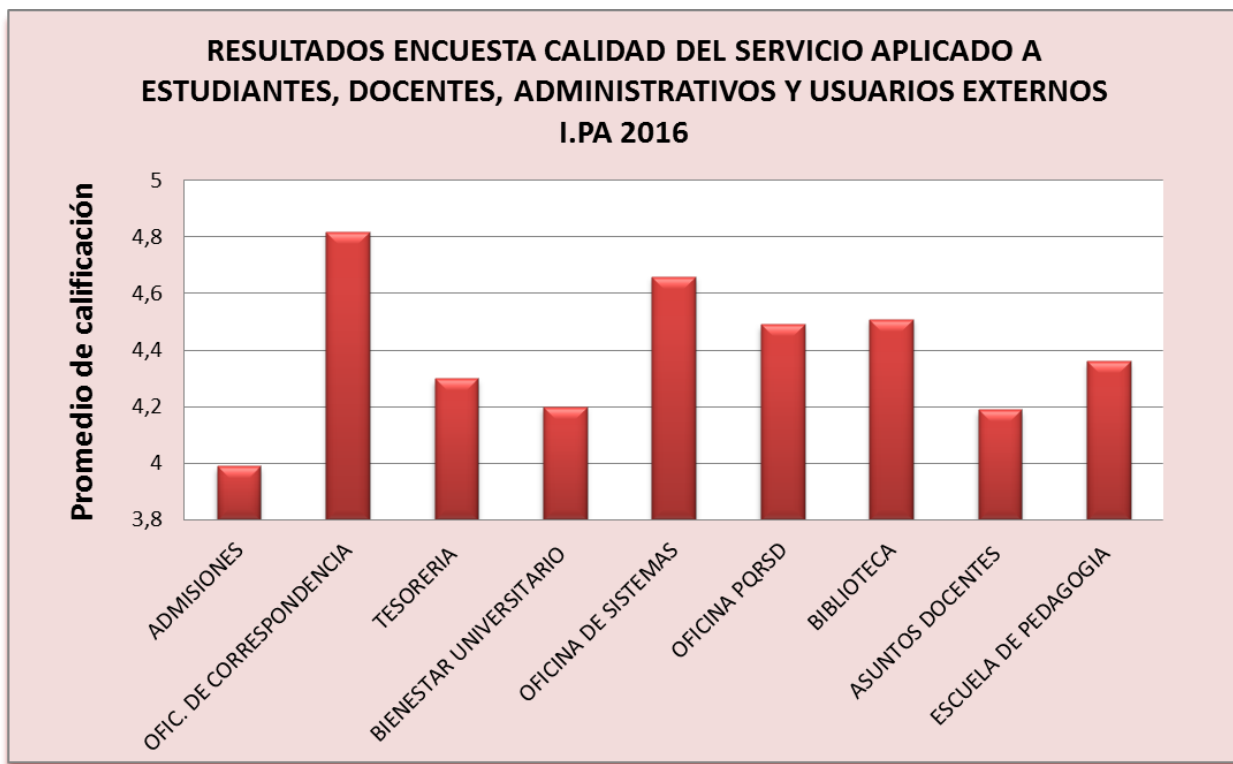
UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
Secretaría General

RESULTADOS ENCUESTA DE CALIDAD DEL SERVICIO
APLICADO A ESTUDIANTES Y DOCENTES

PRIMER PERÍODO ACADÉMICO 2016

UNIDAD O OFICINA	RESULTADO
ADMISIONES	3,95
CORRESPONDENCIA Y ARCHIVO	4,82
TESORERIA	4,3
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4,2
OFICINA DE SISTEMAS	4,66
OFICINA PQRS	4,53
BIBLIOTECA	4,51
ASUNTOS DOCENTES	4,19
ESCUELA DE PEDAGOGIA	4,36

Fuente: Encuestas de Calidad del Servicio aplicadas a estudiantes, docentes, administrativos y usuarios externos entre abril, mayo y junio de 2016.



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

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
Secretaría General

UNIVERSIDAD DE LOS LLANOS
RESULTADO DE ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO
I PA 2016

CALIFICACIÓN DEL SERVICIO POR PREGUNTA Y PROMEDIO TOTAL

PREGUNTAS	ADMISIONES	OFICINA DE SISTEMAS	TESORERIA	P.Q.R.S.D	OFICINA DE CORRESPONDENCIA	BIENESTAR	BIBLIOTECA	ASUNTOS DOCENTES	ESCUELA DE PEDAGOGÍA
1	3,92	4,70	4,25	4,50	4,77	3,95	4,35	4,09	4,40
2	3,69	4,50	4,10	4,44	4,69	4,00	4,24	4,09	4,10
3	4,08	4,70	4,40	4,39	4,85	4,20	4,59	4,18	4,40
4	4,08	4,70	4,40	4,67	4,92	4,50	4,65	4,09	4,50
5	4,00	4,70	4,35	4,67	4,85	4,35	4,71	4,46	4,40
PROMEDIO	3,95	4,66	4,30	4,53	4,82	4,20	4,51	4,19	4,36

Fuente: Encuestas de Calidad del Servicio aplicadas a estudiantes, docentes, administrativos y usuarios externos entre abril, mayo y junio de 2016.



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

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
Secretaría General

RESULTADO DE ENCUESTAS DE CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

COMPARATIVO RESULTADOS AÑOS 2014 – 2016

UNIDAD O OFICINA	2014	2015	2016
ADMISIONES	N.S.A	4,62	3,95
OFIC. DE CORRESPONDENCIA	4,74	4,28	4,82
TESORERIA	4,09	4,28	4,3
BIENESTAR UNIVERSITARIO	4,56	4,56	4,2
OFICINA DE SISTEMAS	4,71	4,11	4,66
OFICINA PQRSD	4,66	4,83	4,53
BIBLIOTECA	4,36	4,41	4,51
ASUNTOS DOCENTES	4,90	N.S.A	4,19
ESCUELA DE PEDAGOGIA	N.S.A	N.S.A	4,36
PROMEDIO DE CALIFICACION	4,42	4,70	4,40

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

Como se observa en el cuadro anterior, el promedio en la calificación del servicio ha mantenido su mejora, los resultados de la encuesta aplicada en 2014 arrojaron una calificación promedio de 4.42, esta misma encuesta se aplicó en 2016 en las mismas dependencias y ahora se obtuvo un promedio de 4.40 sobre 5.0. Esta continuidad en el promedio de la calificación, obedece a las diferentes gestiones que se han venido haciendo para mejorar la calidad del servicio en las diferentes dependencias académico-administrativas, en marco de los principios de eficiencia y calidad en los que está comprometida la Universidad de los Llanos, compromiso con la paz y el desarrollo regional.

JOSE MILTON PUERTO GAITAN
Secretario General

Revisó Luis Ernesto Romero Rojas, P.G.I. Correspondencia y Archivo
Elaboró: Danny Gaitán Gómez, P.Q.R.S.D



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

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