



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS

ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 2021

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



INTRODUCCIÓN

La **UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** dentro de su política de calidad está comprometida según aparte con *“un talento humano con sentido de pertenencia y enfocado en el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de las partes interesadas y una gestión organizacional eficaz y de calidad”*.

A través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se ha querido conocer la opinión de las partes interesadas acerca de los servicios que prestan las diferentes dependencias administrativas de la institución, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio y así brindar una mejor atención a los ciudadanos.

De esta manera, la aplicación de la encuesta de **PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS** permite dar a Conocer el nivel de satisfacción del cliente interno y externo de la Universidad de Pamplona. Para ello se elaboró y se aplicó el formato FDE-AT-02 v0.2, diseñado con seis preguntas donde cada una está formulada bajo las bases de calidad del producto y/o servicios suministrados, flexibilidad e integridad de los resultados, capacidad de respuesta, empatía y comunicación, teniendo en cuenta que estos son los componentes que garantizan un buen servicio en la atención al ciudadano.

Por consiguiente, se realizó un análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de cada de uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el primer Semestre de 2021, el cual permitió establecer los porcentajes de satisfacción en cada una de las dependencias administrativas permitiendo así el reconocimiento de las falencias, o condiciones que impiden un buen servicio a nivel institucional, con el fin de implementar estrategias que fortalezcan la calidad de la atención al ciudadano en cada uno de los procesos.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2021 (Enero - Junio)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 3574 encuestas de Percepción de los Productos y/o Servicios de las Partes Interesadas; el cual consta de seis preguntas con una escala de respuesta tipo Likert (satisfecho, moderadamente satisfecho, insatisfecho), teniendo en cuenta el género y la población encuestada.

1. NUMEROS DE PROCESOS ENCUESTADOS

Procesos	Cantidad
Oficinas Administrativas	28
Vicerrectorías	3
Facultades	7
Villa del Rosario	2
Granja Villa Marina	1
Sede Social Villa Marina	1
Total	42

2. MEDIO DE RECEPCION DE LAS ENCUESTAS: FISICO Y VIRTUAL

3. NUMERO DE PREGUNTAS ESTABLECIDAS: 6

4. VALORACION DE LA MEDICION

- Satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Insatisfecho

5. TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS:

- 3574



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

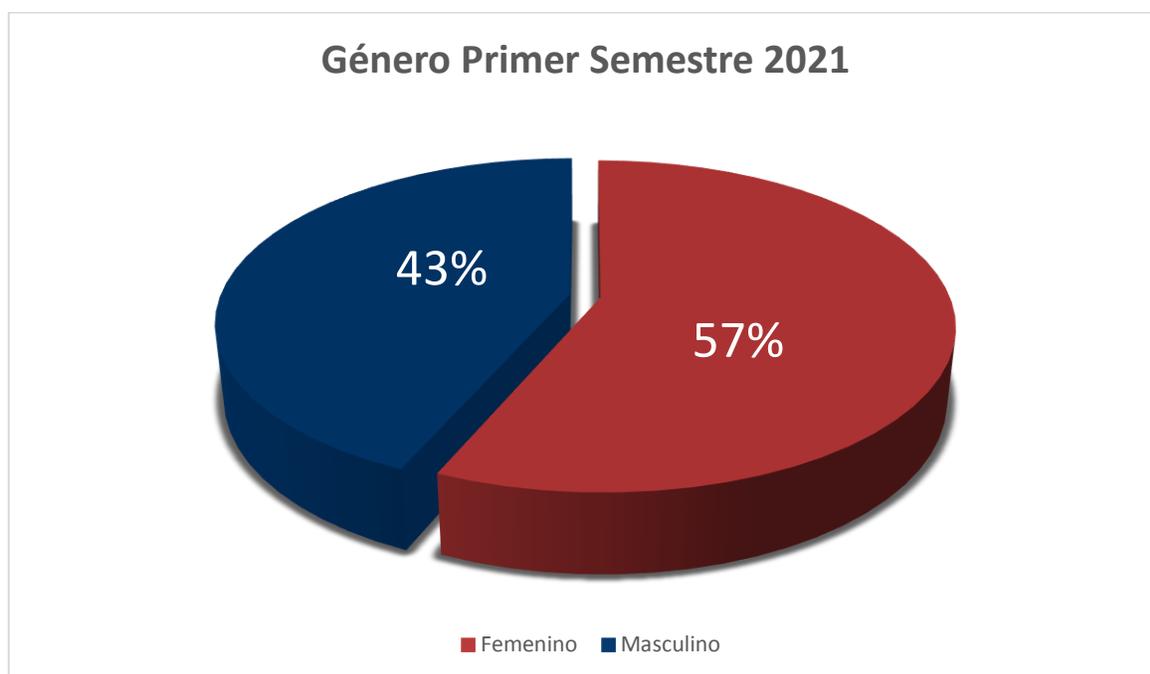
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el primer semestre (enero - junio) que corresponde a 3574 personas el 43% pertenece al género masculino y el 57% al género femenino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Primer semestre 2021	Cantidad	Porcentaje
Femenino	2020	57%
Masculino	1554	43%
Total	3574	100%



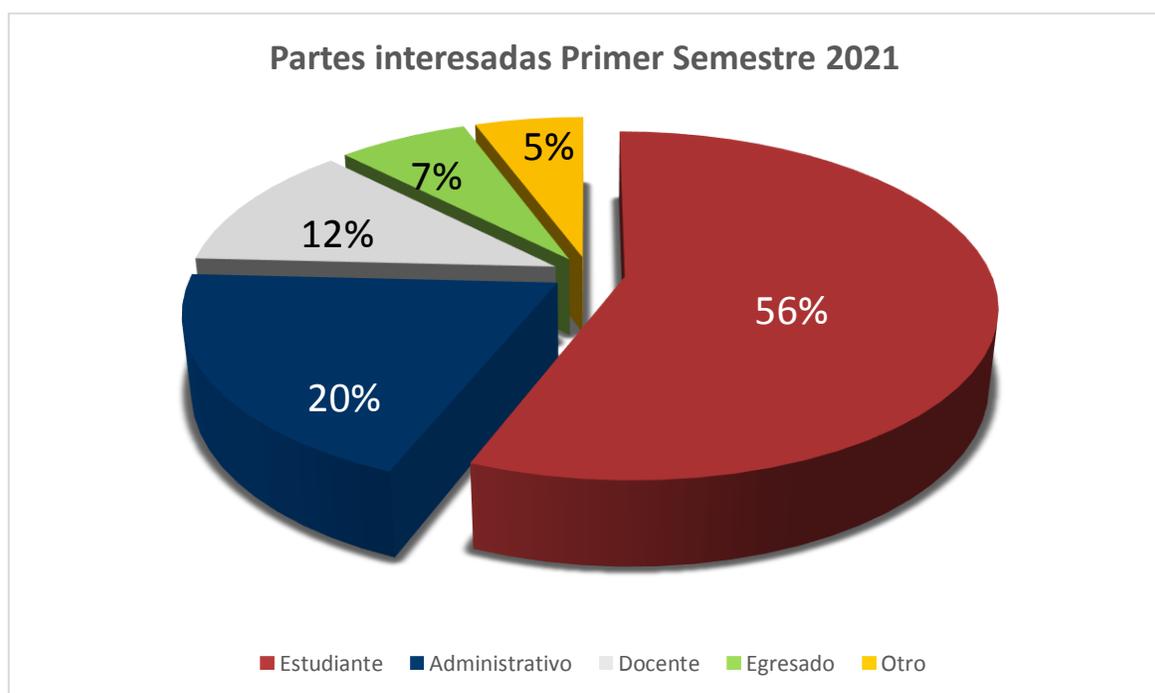
Grafica 1: Corresponde al porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer semestre 2021



7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el segundo semestre (julio a diciembre), fue de 3574 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 56% siendo el grupo más significativo, administrativos 20%, docentes 12%, egresados 7%, otros 6%.

CLASIFICACION PARTES INTERESADAS		
Primer Semestre 2021	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	2003	56%
Administrativo	706	20%
Docente	423	12%
Egresado	241	7%
Otro	201	6%
Total	3574	100%



Gráfica 2: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el Primer Semestre 2021.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

8.1 PREGUNTA 1

PREGUNTA 1: El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	37	Atención al Ciudadano	Satisfecho	132	Biblioteca	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	25		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	57	Educación Continua	Satisfecho	60	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	9		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	109	Control I Disciplinario	Satisfecho	47	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica V. de Rosario	Satisfecho	5	Coord. Administrativa V. de Rosario	Satisfecho	14	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	17
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	69	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	21	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	52
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	384	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	34	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	155		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	31		Insatisfecho	4		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	22	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	112	Gestión documental	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	5		Insatisfecho	2
Gestión Proyectos	Satisfecho	12	Oficina de ICETEX	Satisfecho	280	Interacción Social	Satisfecho	10
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Oficina Jurídica	Satisfecho	79	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	45	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	54
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	152	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	548
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	143
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	110
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	10	SIG	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0



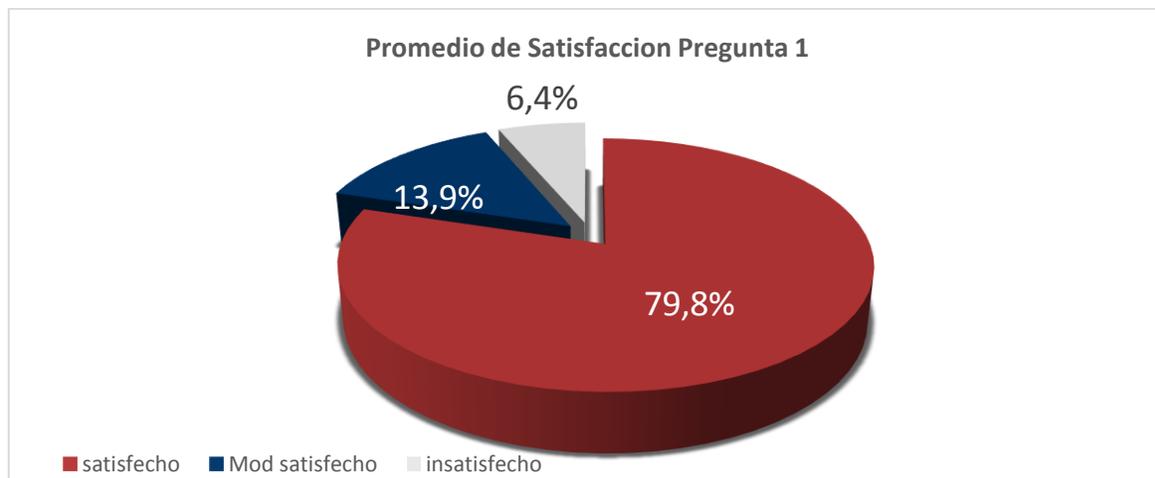
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Secretaría General	Satisfecho	17	UETIC	Satisfecho	36	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	70
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	5
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	42	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	57	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	13
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	20		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	15	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	3	Laboratorios	Satisfecho	59
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 1		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2851	79,8%
Mod satisfecho	496	13,9%
Insatisfecho	227	6,4%
Total	3574	100%



Grafica 3: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 1

Se concluye que aplicadas 3574 encuestas, a la pregunta: “El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 79,8%, de Satisfacción, 13.9% en moderadamente satisfecho” 46.4% de Insatisfacción. Mostrando que frente a esta pregunta las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



8.1. PREGUNTA 2:

PREGUNTA2: El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	36	Atención al Ciudadano	Satisfecho	146	Biblioteca	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	57	Educación Continua	Satisfecho	61	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	9		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	108	Control I Disciplinario	Satisfecho	48	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	5	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	16	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	17
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	72	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	21	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	54
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	377	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	36	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	151		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	42		Insatisfecho	3		Insatisfecho	4
Facultad de Salud	Satisfecho	24	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	110	Gestión documental	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	4		Insatisfecho	2
Gestión Proyectos	Satisfecho	12	Oficina de ICETEX	Satisfecho	267	Interacción Social	Satisfecho	10
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	27		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	72	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	44	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	53
	Mod Satisfecho	22		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	2
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	153	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	555
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	148
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	98
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	10	SIG	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	18	UETIC	Satisfecho	36	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	68
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	6



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



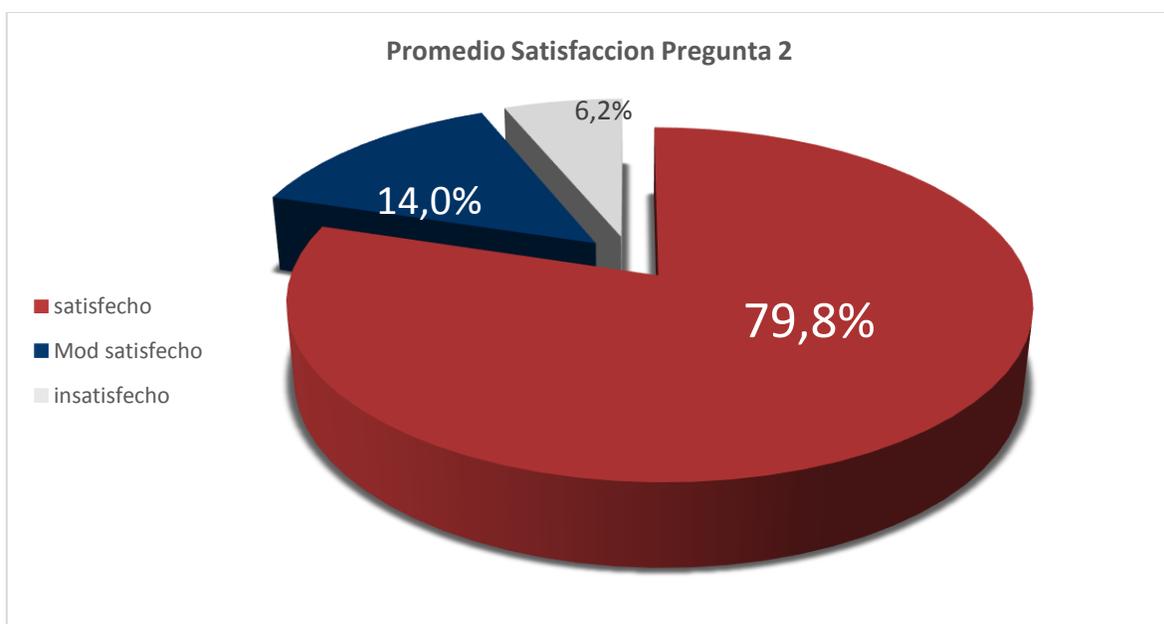
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	43	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	58	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	13
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	16		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	15	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	3	Laboratorios	Satisfecho	59
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 2		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2852	79,8%
Mod satisfecho	499	14,0%
Insatisfecho	223	6,2%
Total	3574	100%



Grafica 4: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 2

Se concluye que aplicadas 3574 encuestas, a la pregunta: “*el producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 79.8% de satisfacción, 14.0% en moderadamente satisfecho” 6.2% de Insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



8.2. PREGUNTA 3:

PREGUNTA 3: El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	39	Atención al Ciudadano	Satisfecho	137	Biblioteca	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	21		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	6		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	62	Educación Continua	Satisfecho	61	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	7		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	107	Control I Disciplinario	Satisfecho	47	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	4	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	16	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	72	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	21	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	55
	Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	446	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	36	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	104		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	20		Insatisfecho	2		Insatisfecho	2
Facultad de Salud	Satisfecho	24	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	113	Gestión documental	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	14	Oficina de ICETEX	Satisfecho	277	Interacción Social	Satisfecho	11
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	75	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	47	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	55
	Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	150	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	598
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	123
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	80
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	10	SIG	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	17	UETIC	Satisfecho	35	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	6



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	43	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	65	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	14		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	15	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	3	Laboratorios	Satisfecho	59
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 3		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2991	83,7%
Mod satisfecho	416	11,6%
Insatisfecho	167	4,7%
Total	3574	100%



Grafica 5: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 3

Se concluye que aplicadas 3574 encuestas, a la pregunta: “*el personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 83.7% de Satisfacción, 11.6% en moderadamente satisfecho” y 4.7% de Insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



8.3. PREGUNTA 4:

PREGUNTA 4: El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	38	Atención al Ciudadano	Satisfecho	155	Biblioteca	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	61	Educación Continua	Satisfecho	65	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	100	Control I Disciplinario	Satisfecho	46	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	6	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	16	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	17
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	74	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	22	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	55
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	455	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	38	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	38
	Mod Satisfecho	98		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	17		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Salud	Satisfecho	26	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	115	Gestión documental	Satisfecho	42
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	13	Oficina de ICETEX	Satisfecho	284	Interacción Social	Satisfecho	11
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	76	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	47	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	55
	Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	160	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	646
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	91
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	64
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	10	SIG	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	17	UETIC	Satisfecho	35	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	5



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	42	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	71	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	14
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	9		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	15	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	59
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 4		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	3097	86,7%
Mod satisfecho	348	9,7%
Insatisfecho	129	3,6%
Total	3574	100%



Grafica 6: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 4.

Se concluye que aplicadas 3574 encuestas, a la pregunta: “*el personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 86.7% de Satisfacción, 9.7% en moderadamente satisfecho” y 3.6% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



8.4. PREGUNTA 5:

PREGUNTA 5: La comunicación fue clara, precisa y concisa								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	37	Atención al Ciudadano	Satisfecho	137	Biblioteca	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	55	Educación Continua	Satisfecho	62	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	8		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	99	Control I Disciplinario	Satisfecho	47	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	5	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	15	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	19
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	70	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	20	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	53
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	403	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	34	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	142		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	25		Insatisfecho	2		Insatisfecho	2
Facultad de Salud	Satisfecho	22	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	113	Gestión documental	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	14	Oficina de ICETEX	Satisfecho	271	Interacción Social	Satisfecho	11
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	24		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	78	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	46	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	54
	Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	154	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	553
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	142
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	106
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	10	SIG	Satisfecho	46
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	16	UETIC	Satisfecho	35	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	70
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	1		Insatisfecho	5





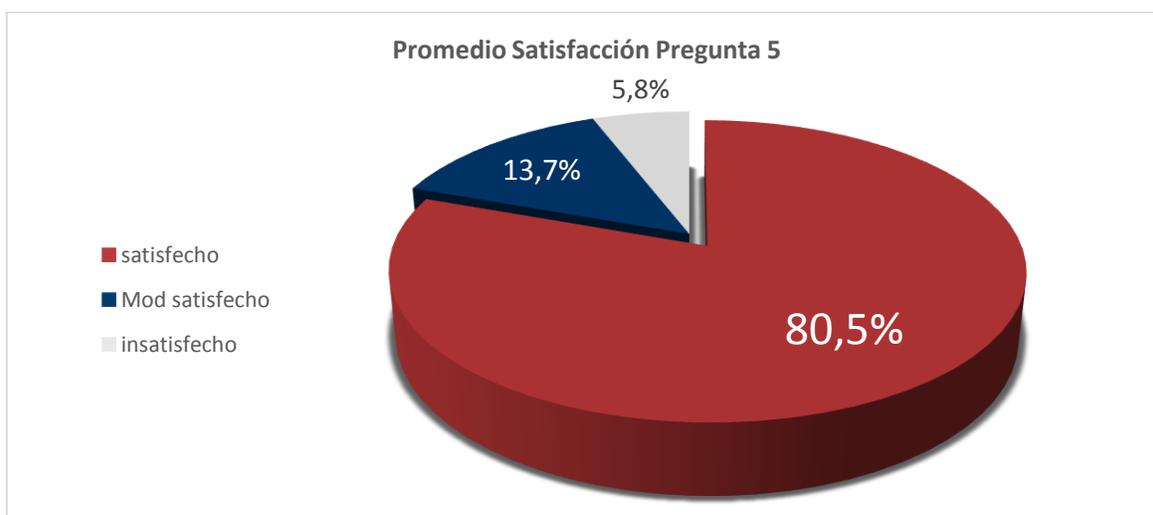
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	41	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	66	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	19		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	15	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	3	Laboratorios	Satisfecho	59
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 5		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2876	80,5%
Mod satisfecho	489	13,7%
Insatisfecho	209	5,8%
Total	3574	100%



Grafica 7: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 5.

Se concluye que aplicadas 3574 encuestas, a la pregunta: *“la comunicación fue clara, precisa, y concisa”*, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 80.5% de satisfacción, 13.7% en moderadamente satisfecho” 5.8% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



8.5. PREGUNTA 6

PREGUNTA 6: La persona que presto el servicio recibió sus sugerencias								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	38	Atención al Ciudadano	Satisfecho	140	Biblioteca	Satisfecho	23
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	8		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	56	Educación Continua	Satisfecho	64	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	7		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	106	Control I Disciplinario	Satisfecho	47	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	5	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	15	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	70	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	22	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	53
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	395	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	36	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	146		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	29		Insatisfecho	1		Insatisfecho	2
Facultad de Salud	Satisfecho	24	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	114	Gestión documental	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	13	Oficina de ICETEX	Satisfecho	275	Interacción Social	Satisfecho	11
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	79	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	46	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	54
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	152	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	581
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	128
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	92
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	10	SIG	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	17	UETIC	Satisfecho	35	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	68
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	1		Insatisfecho	6



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	41	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	67	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	13
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	16		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	15	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	3	Laboratorios	Satisfecho	59
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 6		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2920	81,7%
Mod satisfecho	454	12,7%
Insatisfecho	200	5,6%
Total	3574	100%



Grafica 8: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 6.

Se concluye que aplicadas 3574 encuestas, a la pregunta: “la persona que presto el servicio recibió sus sugerencias”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 81.7% de satisfacción, 12.7% en moderadamente satisfecho” y 5.6% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



SC-CER96940



“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



9. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

Aplicación de Encuestas en Dependencias				
dependencia	Físico	virtual	Total encuestas	% satisfacción
Almacén	36	3	39	100%
Comunicación y Prensa	35	0	35	100%
Contratación	0	111	111	100%
Control I. Disciplinario	0	53	53	100%
Coordinación Administrativa Villa R	0	16	16	100%
Apoyo al Egresado	0	20	20	100%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	23	23	100%
Gestión Proyectos	0	17	17	100%
Oficina Jurídica	0	94	94	100%
Presupuesto y Contabilidad	0	56	56	100%
Recursos Físicos	0	11	11	100%
UETIC	0	37	37	100%
Sistema Integrado de Gestión	0	46	46	100%
Villa Marina Sede Social	0	15	15	100%
Villa Marina Granja Experimental	0	3	3	100%
Laboratorios	0	59	59	100%
ICETEX	0	298	298	99%
Bienestar Universitario	0	72	72	99%
Facultad de Ciencias Básicas	0	58	58	98%
Pagaduría	0	49	49	98%
Vicerrectoría Académica	0	47	47	98%
División Administrativa de Posgrados	0	171	171	97%
Gestión del Talento humano	0	132	132	96%
Biblioteca	0	25	25	96%
Atención al Ciudadano	0	164	164	96%
Facultad de Artes	0	86	86	95%
Gestión Documental	40	2	42	95%
Facultad de Ciencias Económicas	0	570	570	95%
Centro de Conciliación Pamplona	0	18	18	94%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	80	80	94%
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	0	45	45	93%
Facultad de Salud	0	29	29	93%
Facultad de Ciencias de la Educación	0	45	45	91%
Interacción Social	0	11	11	91%
Educación Continuada	0	74	74	88%
Registro y Control Académico	0	801	801	86%
Secretaría General	0	22	22	82%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	90	90	78%
Coordinación Académica Villa Rosario	0	10	10	50%
Control Interno de Gestión	0	0	0	N/A
Planeación Institucional	0	0	0	N/A



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

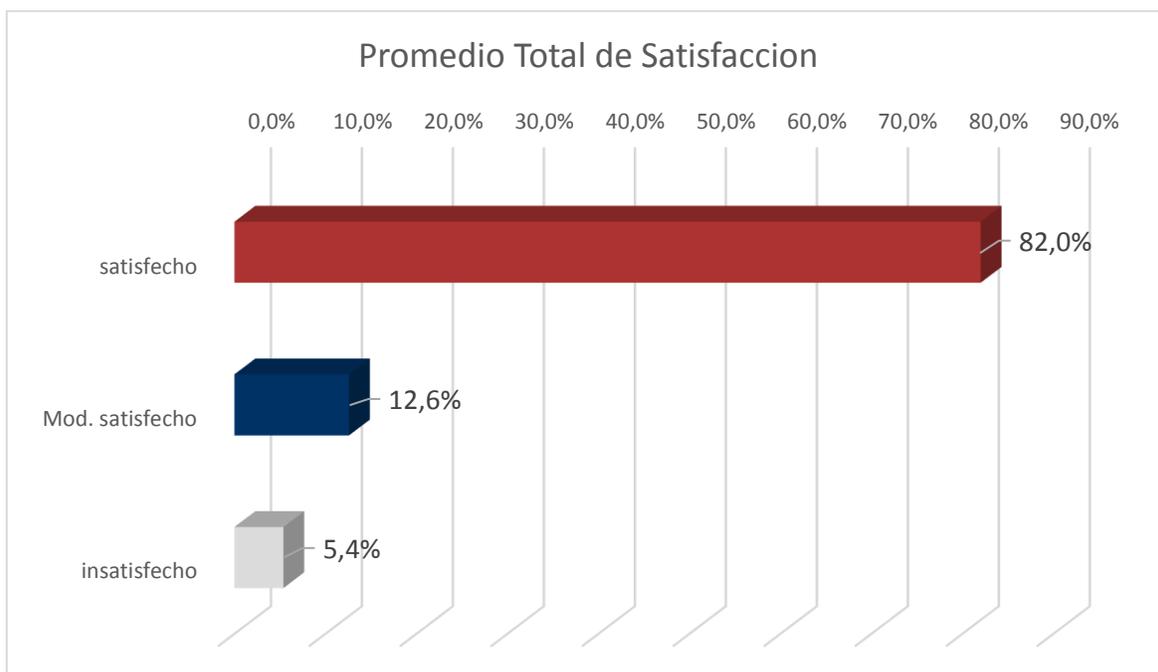
Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Promedio Total de Satisfacción		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2931	82,0%
Mod. satisfecho	450	12,6%
Insatisfecho	193	5,4%
Total	3574	100%



Gráfica 9: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción por pregunta de las partes interesadas, a las seis (6) preguntas de la Encuesta

CONCLUSION

Finalmente se concluye que en la medición de la encuesta de Percepción del Servicio y/o Producto de las Partes Interesadas de la Universidad de Pamplona para el segundo semestre comprendido desde el 1 de enero al 30 de junio del 2021, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 82.0%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 12.6 % y finalmente un 5.4% de insatisfacción.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



El promedio general de satisfacción de las dependencias, según formula:

$$\frac{\text{Total Satisfecho} + \text{total moderadamente Satisfecho}}{\text{Total de encuestas}} \times 100$$

Arroja un Resultado de Satisfacción general para el Primer Semestre de **94.6%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 6.4 %, se realiza el envío del reporte individual a cada dependencia, para que en sus grupos de mejoramiento sean analizadas y tomadas en cuenta para las respectivas acciones correctivas.

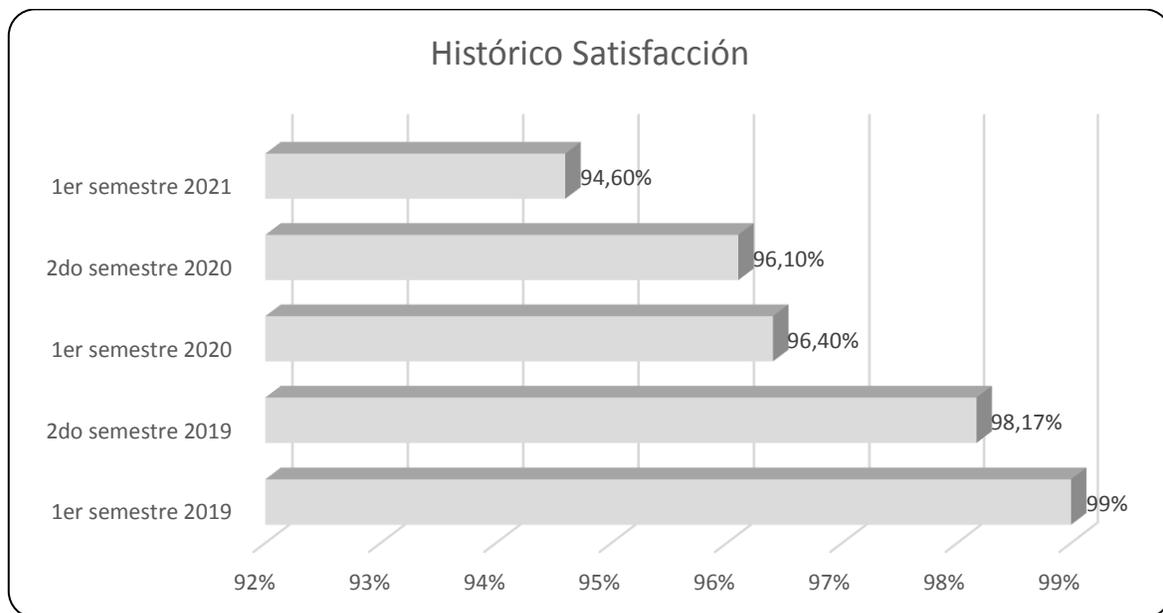


Gráfico 10: muestra el histórico de satisfacción por semestre desde el 1er semestre 2019 a la fecha.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Cordialmente,

Sandra Marcela Cabeza Mogollón
Jefe Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo virtual, correspondiente, al primer semestre 2021 de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona, que se encuentran en el archivo magnético de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Elaboró: J. Niño.



SC-CER96940



"Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz"

Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750