



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

ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE DE 2019

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA
UNIVERSIDAD DE PAMPLONA





INTRODUCCIÓN

La **UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** dentro de su política de calidad está comprometida “*con el mejoramiento continuo de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado*”.

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 v0.1, 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 uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el segundo semestre de 2019, 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.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2019 (JULIO – DICIEMBRE)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 5206 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	27
Vicerrectorías	3
Facultades	7
Villa del Rosario	2
Granja Villa Marina	1
Sede Social Villa Marina	1
Total	41

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

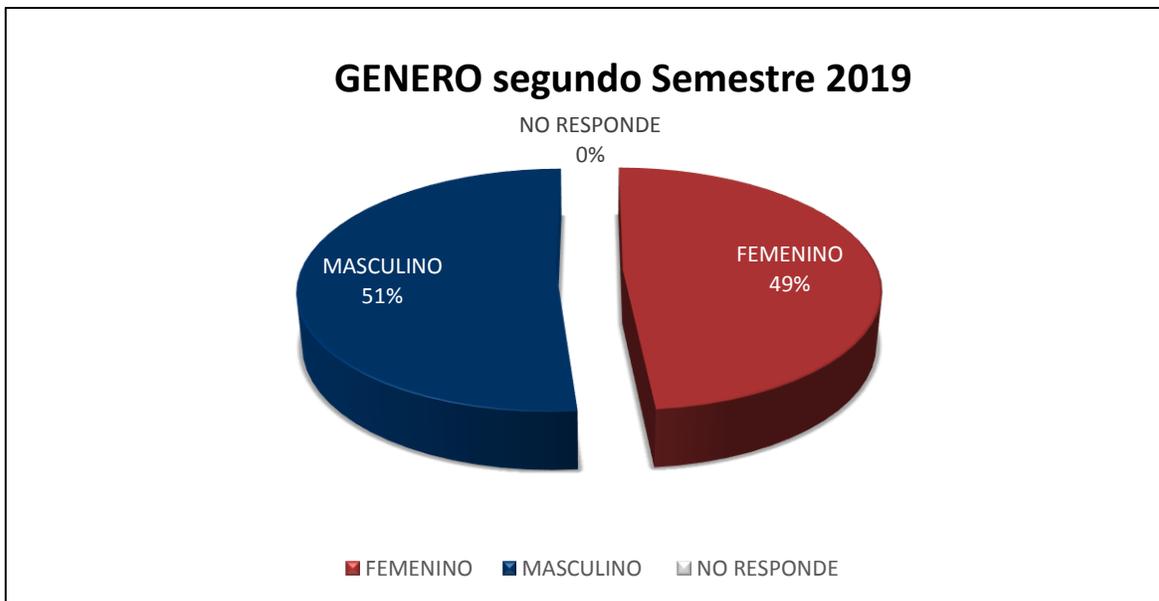
5. TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS:

- 5206

6. GENERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada del segundo semestre (julio - diciembre) que corresponde a 5206 personas el 49% pertenece al género masculino y el 51% al género femenino.

Género 1er trimestre 2019	Cantidad	Porcentaje %
Femenino	2527	49%
Masculino	2679	51%
No Responde	0	0%
Total	5206	100%

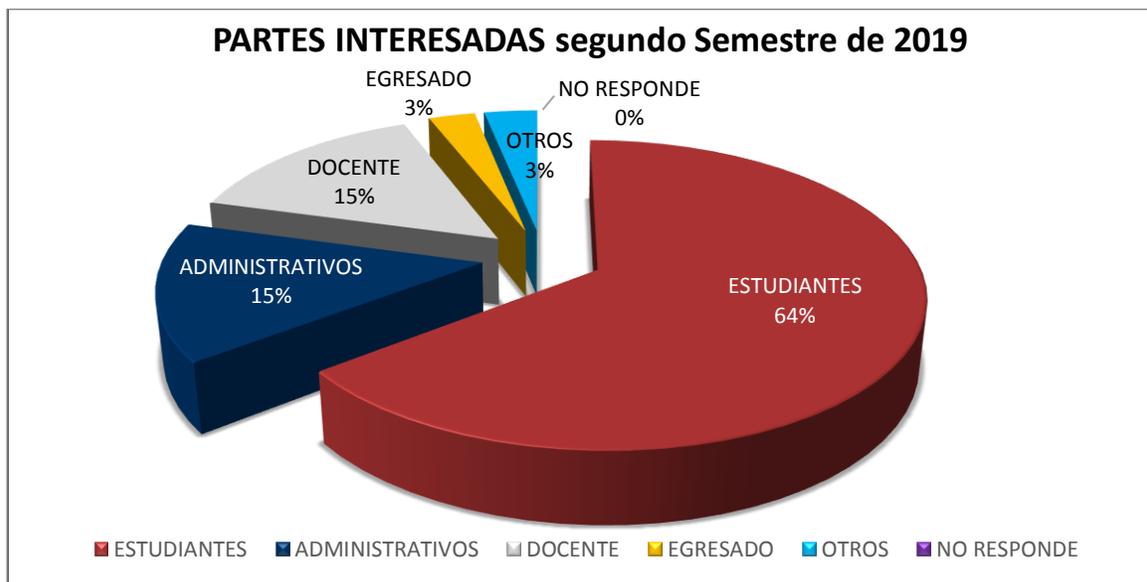


Gráfica 1: Corresponde al porcentaje del género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el segundo semestre.

7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas del Segundo semestre (julio a diciembre), fue de 5206 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 65% siendo el grupo más significativo, administrativos 15%, docentes 15%, egresados 3%, otros 3% y no respondieron al ítem 0%

Partes Interesadas 1° trimestre	Cantidad	Porcentaje %
Estudiantes	3363	65%
Administrativo	767	15%
Docente	767	15%
Egresado	144	3%
Otro	165	3%
No Responde	0	0%
Total	5206	100%



Gráfica 4: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el Segundo semestre 2019.

RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

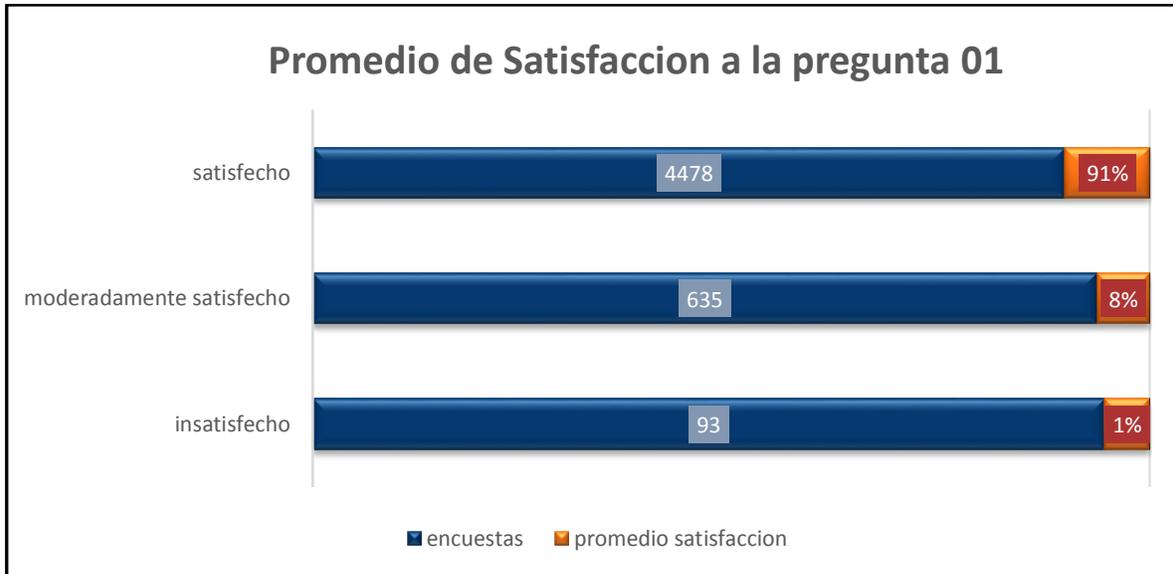
7.2. PREGUNTA 1: EL PRODUCTO Y/O SERVICIO FUE ENTREGADO O RESPONDIDO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO

PREGUNTA 1: El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido							
dependencia	opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual	dependencia	opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual
almacén	<i>satisfecho</i>	59	0	Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	14	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Atención al ciudadano	<i>satisfecho</i>	62	164	Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	125	45
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	3		<i>mod. Satisfecho</i>	20	12
	<i>insatisfecho</i>	0	2		<i>insatisfecho</i>	5	2
apoyo al egresado	<i>satisfecho</i>	10	5	Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	101	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	23	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	313	2	facultad de ciencias Económicas y E.	<i>satisfecho</i>	58	12
	<i>mod. Satisfecho</i>	34	0		<i>mod. Satisfecho</i>	29	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	4	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	41	5	Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	79	6
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	12	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
educación continua	<i>satisfecho</i>	0	9	Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	65	29
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
villa del rosario académico	<i>satisfecho</i>	17	0	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	459	25
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	1		<i>mod. Satisfecho</i>	39	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
villa del rosario Administrativo	<i>satisfecho</i>	18	5	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	74	95
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	8
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	29	1	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	112	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	9	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	24	0	Gestión Proyectos	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	20	5	Icetex	<i>satisfecho</i>	25	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	5	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0



Rectoría	<i>satisfecho</i>	61	1	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	53	9
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	6	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	48	14	Laboratorios	<i>satisfecho</i>	1136	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	320	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	40	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	33	34	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	19	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	4	4		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	12	1	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	70	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	7	0		<i>mod. Satisfecho</i>	5	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	36	16	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	35	208
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	8	25
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	2	22
Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	29	2	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	16	32
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	8
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	45	9	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	80	3
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Oficina de contabilidad y Presupuesto	<i>satisfecho</i>	78	0	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	84	14
	<i>mod. Satisfecho</i>	8	0		<i>mod. Satisfecho</i>	4	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
UETIC	<i>satisfecho</i>	27	8	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	43	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	68	3				
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0				
	<i>insatisfecho</i>	4	0				

promedio satisfacción pregunta 1			
Encuesta	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho
Físico Y Módulo Virtual	91	8	1



Grafica 6: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 1

Se concluye que aplicadas 5206 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 91%, de Satisfacción, 8% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

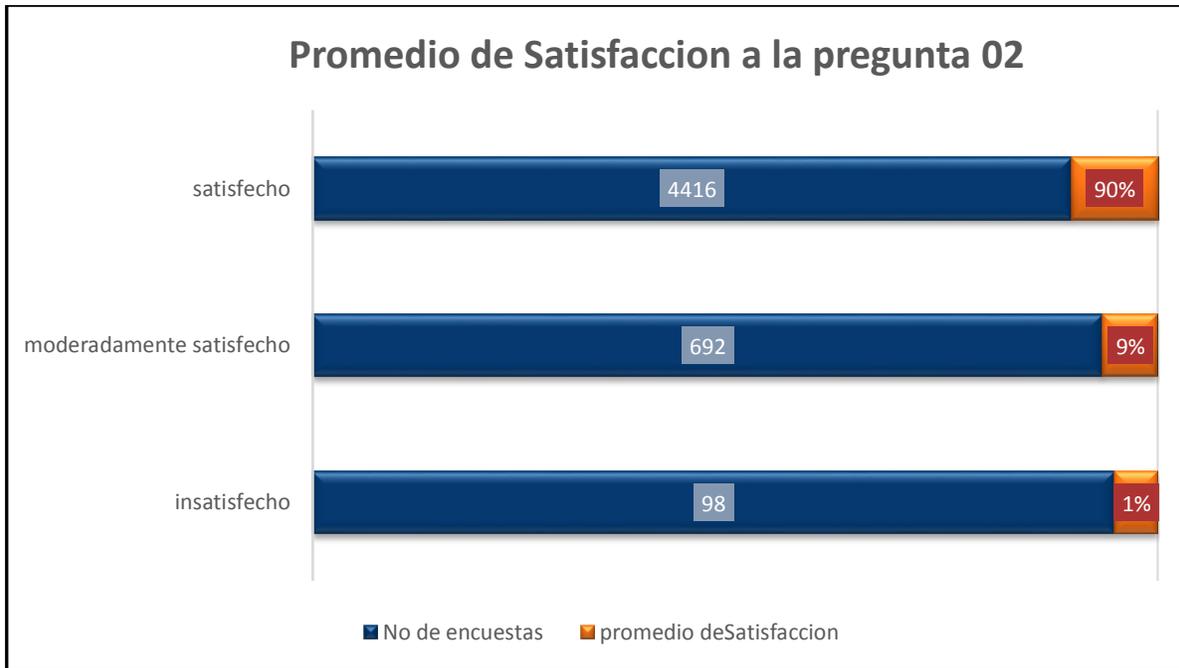
7.3. PREGUNTA 2: EL PRODUCTO Y/O SERVICIO CUMPLIO CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS.

PREGUNTA 2: EL PRODUCTO Y/O SERVICIO CUMPLIO CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS							
dependencia	opción respuesta	encuestas fiscn	encuestas virtual	dependencia	opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual
Almacén	<i>satisfecho</i>	57	0	Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	13	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2	1
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Atención al ciudadano	<i>satisfecho</i>	62	163	Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	124	46
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	3		<i>mod. Satisfecho</i>	26	11
	<i>insatisfecho</i>	0	3		<i>insatisfecho</i>	0	2
apoyo al egresado	<i>satisfecho</i>	10	5	Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	95	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	29	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	299	1	facultad de ciencias Económicas y E.	<i>satisfecho</i>	63	11
	<i>mod. Satisfecho</i>	48	1		<i>mod. Satisfecho</i>	26	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	33	5	Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	81	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	10	0		<i>mod. Satisfecho</i>	9	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Educación continua	<i>satisfecho</i>	0	9	Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	65	26
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	6
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	2
villa del rosario Académico	<i>satisfecho</i>	17	0	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	450	23
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	46	4
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	2	0
villa del rosario Administrativo	<i>satisfecho</i>	19	5	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	72	95
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	8
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	27	1	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	108	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	13	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	24	0	Gestión Proyectos	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	20	6	Icetex	<i>satisfecho</i>	26	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	61	1	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	54	10
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	5	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	48	14	Laboratorios	<i>satisfecho</i>	1136	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	320	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	40	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	31	29	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	19	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	6	8		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	2		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	11	1	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	67	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	8	0		<i>mod. Satisfecho</i>	8	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	35	16	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	39	196
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	5	34
	<i>insatisfecho</i>	2	0		<i>insatisfecho</i>	1	25
Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	29	2	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	16	33
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	5
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	45	9	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	81	3
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	1	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Oficina de contabilidad y Presupuesto	<i>satisfecho</i>	83	0	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	83	14
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	5	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
UETIC	<i>satisfecho</i>	27	7	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	43	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	64	3				
	<i>mod. Satisfecho</i>	7	0				
	<i>insatisfecho</i>	2	0				

Promedio general satisfacción pregunta 2

Encuesta	Satisfecho	Mod satisfecho	Insatisfecho
Físico Y Módulo Virtual	90	9	1



Grafica 7: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 2

Se concluye que aplicadas 5206 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 90% de satisfacción, 9% en moderadamente satisfecho” 1% de Insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

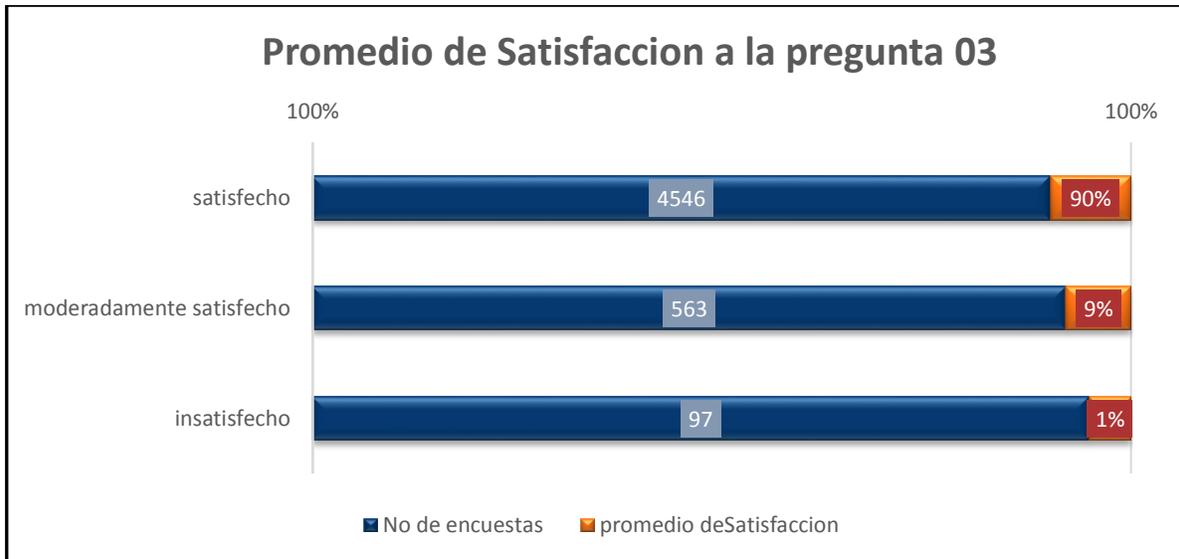
7.4. PREGUNTA 3: EL PERSONAL DEMUESTRA DOMINIO EN EL CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

PREGUNTA 3: EL PERSONAL DEMUESTRA DOMINIO EN EL CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO							
dependencia	opción respuesta	encuestas físico	encuestas virtual	dependencia	opción respuesta	encuestas físico	encuestas virtual
Almacén	<i>satisfecho</i>	59	0	Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	15	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Atención al ciudadano	<i>satisfecho</i>	62	159	Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	134	47
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	7		<i>mod. Satisfecho</i>	16	11
	<i>insatisfecho</i>	0	3		<i>insatisfecho</i>	0	1
apoyo al egresado	<i>satisfecho</i>	10	5	Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	105	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	19	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	327	1	facultad de ciencias Económicas y E.	<i>satisfecho</i>	70	11
	<i>mod. Satisfecho</i>	20	1		<i>mod. Satisfecho</i>	19	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	34	5	Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	85	6
	<i>mod. Satisfecho</i>	9	0		<i>mod. Satisfecho</i>	6	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Educación continua	<i>satisfecho</i>	0	8	Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	65	24
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	0	6
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	4
villa del rosario Académico	<i>satisfecho</i>	19	0	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	459	25
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	1		<i>mod. Satisfecho</i>	37	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
villa del rosario Administrativo	<i>satisfecho</i>	18	5	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	74	87
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	17
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	2
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	28	1	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	119	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	25	0	Gestión Proyectos	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	4	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	19	6	Icetex	<i>satisfecho</i>	27	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0



Rectoría	<i>satisfecho</i>	61	1	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	51	9
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	8	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	48	12	Laboratorios	<i>satisfecho</i>	1211	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	2		<i>mod. Satisfecho</i>	258	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	27	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	37	27	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	19	0
	<i>Mod. Satisfecho</i>	0	10		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	2		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	10	1	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	68	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	9	0		<i>mod. Satisfecho</i>	7	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	34	13	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	37	180
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	3		<i>mod. Satisfecho</i>	7	32
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	1	43
Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	29	2	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	17	29
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	7
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	5
Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	45	7	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	81	3
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	2		<i>mod. Satisfecho</i>	1	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	1	0
Oficina de contabilidad y Presupuesto	<i>satisfecho</i>	82	0	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	87	14
	<i>mod. Satisfecho</i>	4	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
UETIC	<i>satisfecho</i>	27	7	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	42	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	4	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	70	3				
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0				
	<i>insatisfecho</i>	0	0				

Promedio general satisfacción pregunta 3			
Encuesta	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho
Físico Y Módulo Virtual	90%	9%	1%



Grafica 8: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 3

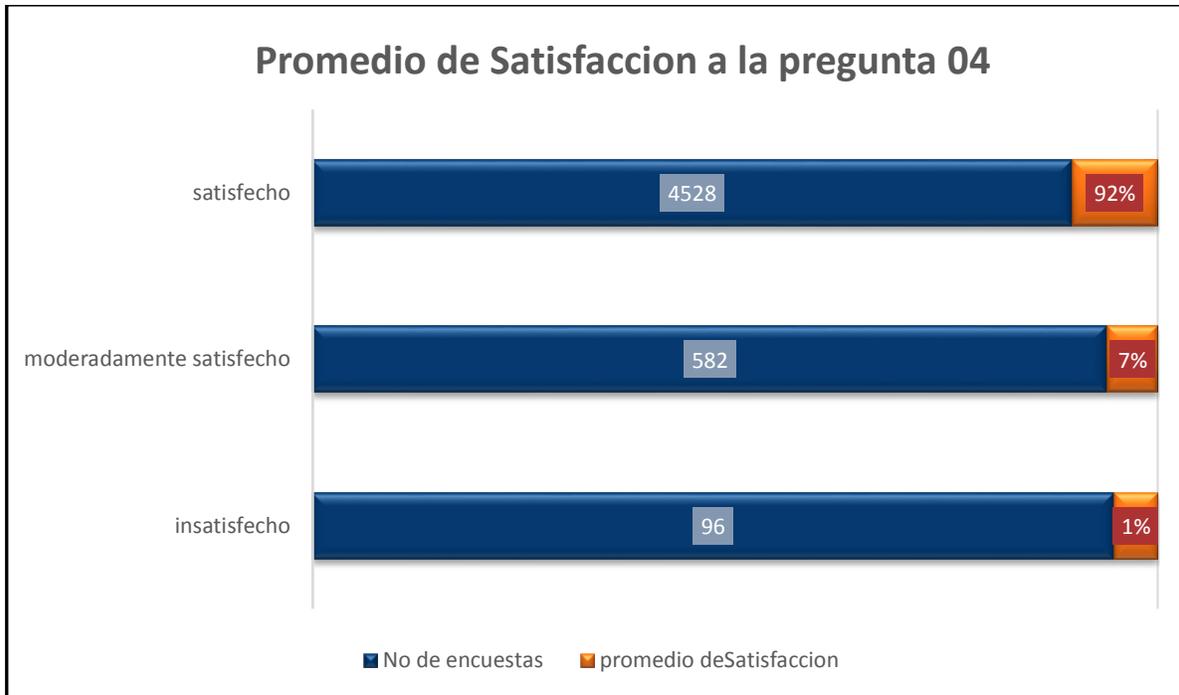
Se concluye que aplicadas 5206 encuestas, a la pregunta: “*el personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 90% de Satisfacción, 9% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

7.5. PREGUNTA 4: EL PERSONAL ATENDIO LAS SOLICITUDES EN FORMA AMABLE Y CORDIAL

PREGUNTA 4: EL PERSONAL ATENDIO LAS SOLICITUDES EN FORMA AMABLE Y CORDIAL							
dependencia	opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual	dependencia	opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual
Almacén	<i>satisfecho</i>	59	0	Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	15	6
	<i>Mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Atención al ciudadano	<i>satisfecho</i>	62	161	Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	137	46
	<i>Mod. Satisfecho</i>	0	5		<i>mod. Satisfecho</i>	13	11
	<i>insatisfecho</i>	0	3		<i>insatisfecho</i>	0	2
apoyo al egresado	<i>satisfecho</i>	10	5	Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	96	8
	<i>Mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	28	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	323	1	facultad de ciencias Económicas y E.	<i>satisfecho</i>	70	12
	<i>Mod. Satisfecho</i>	24	1		<i>mod. Satisfecho</i>	17	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	4	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	38	5	Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	83	6
	<i>mod. Satisfecho</i>	4	0		<i>mod. Satisfecho</i>	7	1
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Educación continua	<i>satisfecho</i>	0	8	Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	65	27
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	0	5
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	2
villa del rosario Académico	<i>satisfecho</i>	19	0	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	464	25
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	1		<i>mod. Satisfecho</i>	32	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
villa del rosario Administrativo	<i>satisfecho</i>	19	5	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	73	86
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2	19
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	29	0	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	115	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	6	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	27	0	Gestión Proyectos	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	19	6	Icetéx	<i>satisfecho</i>	27	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	61	0	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	53	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	6	2
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	48	11	Laboratorios	<i>satisfecho</i>	1166	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	3		<i>mod. Satisfecho</i>	302	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	28	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	35	27	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	19	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	10		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	2		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	16	1	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	74	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	35	15	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	39	186
	<i>mod. Satisfecho</i>	4	0		<i>mod. Satisfecho</i>	6	32
	<i>insatisfecho</i>	1	1		<i>insatisfecho</i>	0	37
Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	31	2	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	17	29
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	6
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	6
Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	45	9	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	81	3
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	1	0
Oficina de contabilidad y Presupuesto	<i>satisfecho</i>	83	0	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	88	14
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
UETIC	<i>satisfecho</i>	27	7	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	42	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	4	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	73	3				
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0				
	<i>insatisfecho</i>	0	0				

Promedio general de satisfacción pregunta 4			
Encuesta	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho
Físico Y Módulo Virtual	92	7	1



Grafica 9: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 4.

Se concluye que aplicadas 5206 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 92% de Satisfacción, 7% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

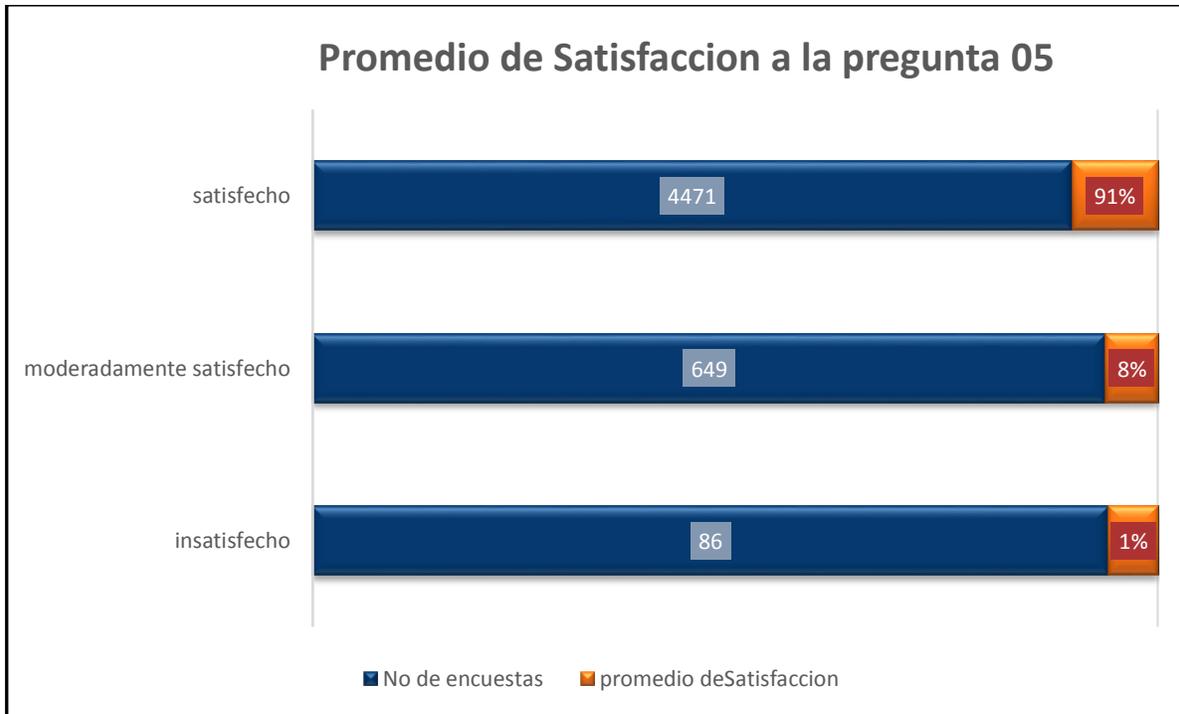
7.6. PREGUNTA 5: LA COMUNICACIÓN FUE CLARA, PRECISA Y CONCISA

PREGUNTA 5: LA COMUNICACIÓN FUE CLARA, PRECISA Y CONCISA							
dependencia	opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual	dependencia	Opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual
Almacén	<i>satisfecho</i>	58	0	Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	14	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Atención al ciudadano	<i>satisfecho</i>	62	161	Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	132	46
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	6		<i>mod. Satisfecho</i>	18	10
	<i>insatisfecho</i>	0	2		<i>insatisfecho</i>	0	3
apoyo al egresado	<i>satisfecho</i>	10	5	Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	98	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	26	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	1
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	313	1	facultad de ciencias Económicas y E.	<i>satisfecho</i>	65	12
	<i>mod. Satisfecho</i>	34	0		<i>mod. Satisfecho</i>	23	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	3	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	38	5	Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	80	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Educación continua	<i>satisfecho</i>	0	8	Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	65	25
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	0	5
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	4
villa del rosario académico	<i>satisfecho</i>	19	0	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	458	24
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	1		<i>mod. Satisfecho</i>	39	3
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
villa del rosario Administrativo	<i>satisfecho</i>	18	5	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	72	91
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	13
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	2
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	29	1	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	116	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	5	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	26	0	Gestión Proyectos	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	19	6	Icetex	<i>satisfecho</i>	27	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	60	0	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	52	10
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	1		<i>mod. Satisfecho</i>	7	0
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	48	11	Laboratorios	<i>satisfecho</i>	1151	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	3		<i>mod. Satisfecho</i>	325	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	20	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	35	30	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	7		<i>mod. Satisfecho</i>	1	0
	<i>insatisfecho</i>	0	2		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	16	1	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	67	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	8	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	34	14	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	38	186
	<i>mod. Satisfecho</i>	6	1		<i>mod. Satisfecho</i>	4	32
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	3	37
Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	31	2	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	17	28
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	10
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	45	9	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	79	3
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Oficina de contabilidad y Presupuesto	<i>satisfecho</i>	80	0	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	87	15
	<i>mod. Satisfecho</i>	6	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
UETIC	<i>satisfecho</i>	27	8	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	43	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	68	3				
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0				
	<i>insatisfecho</i>	0	0				

Promedio general de satisfacción pregunta 5

Encuesta	Satisfecho	Mod satisfecho	Insatisfecho
Físico Y Módulo Virtual	91	8	1



Grafica 10: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 5.

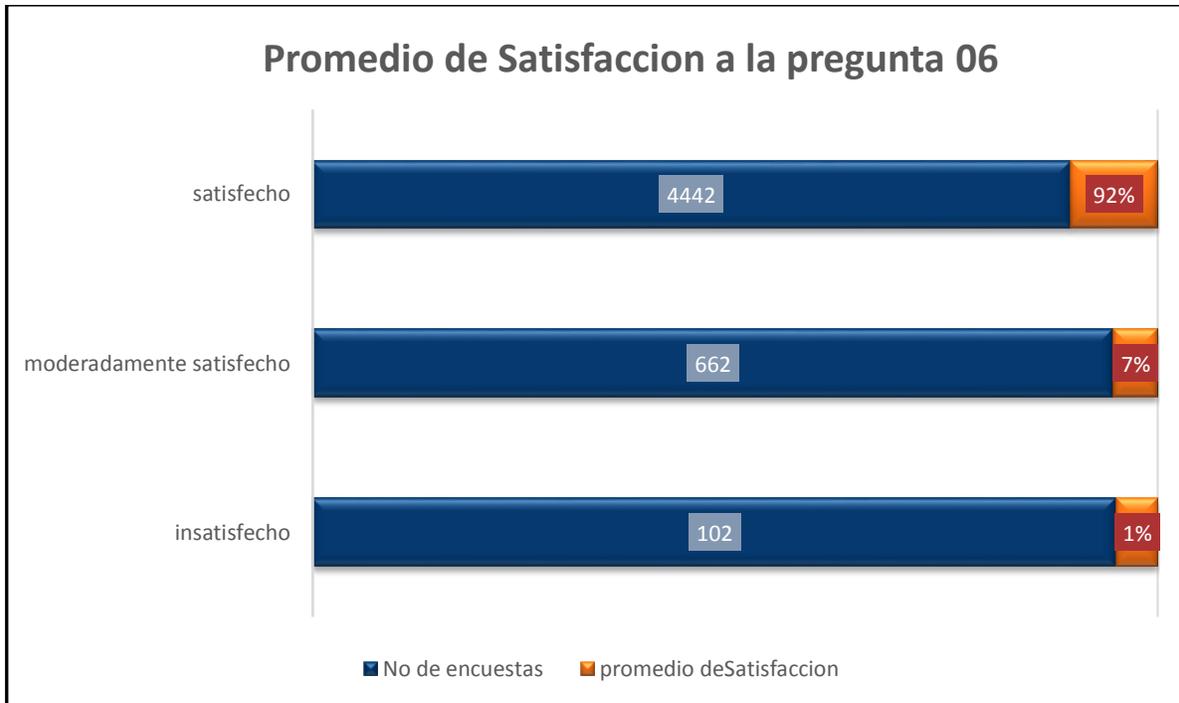
Se concluye que aplicadas 5206 encuestas, a la pregunta: “la comunicación fue clara, precisa, y concisa”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 91% de satisfacción, 8% en moderadamente satisfecho” 1% en insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

7.7. PREGUNTA 6: LA PERSONA QUE PRESTO EL SERVICIO RECIBIÓ SUS SUGERENCIAS

PREGUNTA 6: LA PERSONA QUE PRESTO EL SERVICIO RECIBIÓ SUS SUGERENCIAS							
dependencia	Opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual	dependencia	Opción respuesta	encuestas fisco	encuestas virtual
Almacén	<i>satisfecho</i>	60	0	Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	14	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1	1
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	4	0
Atención al ciudadano	<i>satisfecho</i>	62	161	Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	132	47
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	7		<i>mod. Satisfecho</i>	17	9
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	1	3
apoyo al egresado	<i>satisfecho</i>	10	5	Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	95	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	28	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	1
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	318	1	facultad de ciencias Económicas y E.	<i>satisfecho</i>	59	11
	<i>mod. Satisfecho</i>	28	0		<i>mod. Satisfecho</i>	28	1
	<i>insatisfecho</i>	1	1		<i>insatisfecho</i>	4	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	35	5	Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	86	7
	<i>mod. Satisfecho</i>	8	0		<i>mod. Satisfecho</i>	4	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Educación continua	<i>satisfecho</i>	0	9	Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	65	29
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
villa del rosario Académico	<i>satisfecho</i>	19	0	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	459	24
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	37	3
	<i>insatisfecho</i>	1	0		<i>insatisfecho</i>	2	0
villa del rosario Administrativo	<i>satisfecho</i>	19	5	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	73	90
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2	13
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	3
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	29	1	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	118	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	26	0	Gestión Proyectos	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	20	6	Icetex	<i>satisfecho</i>	27	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	61	1	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	55	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	1	0		<i>mod. Satisfecho</i>	4	2
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	48	12	Laboratorios	<i>satisfecho</i>	1107	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	2		<i>mod. Satisfecho</i>	359	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	30	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	34	29	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	20	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	3	9		<i>mod. Satisfecho</i>	1	0
	<i>insatisfecho</i>	0	1		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	14	1	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	73	0
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	34	15	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	36	182
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0		<i>mod. Satisfecho</i>	8	35
	<i>insatisfecho</i>	1	1		<i>insatisfecho</i>	1	38
Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	31	1	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	16	30
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	1		<i>mod. Satisfecho</i>	1	6
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	5
Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	45	8	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	80	3
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	2		<i>mod. Satisfecho</i>	2	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	1	0
Oficina de contabilidad y Presupuesto	<i>satisfecho</i>	84	0	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	87	15
	<i>mod. Satisfecho</i>	2	0		<i>mod. Satisfecho</i>	3	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
UETIC	<i>satisfecho</i>	27	8	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	41	1
	<i>mod. Satisfecho</i>	0	0		<i>mod. Satisfecho</i>	5	0
	<i>insatisfecho</i>	0	0		<i>insatisfecho</i>	0	0
Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	68	3				
	<i>mod. Satisfecho</i>	5	0				
	<i>insatisfecho</i>	0	0				

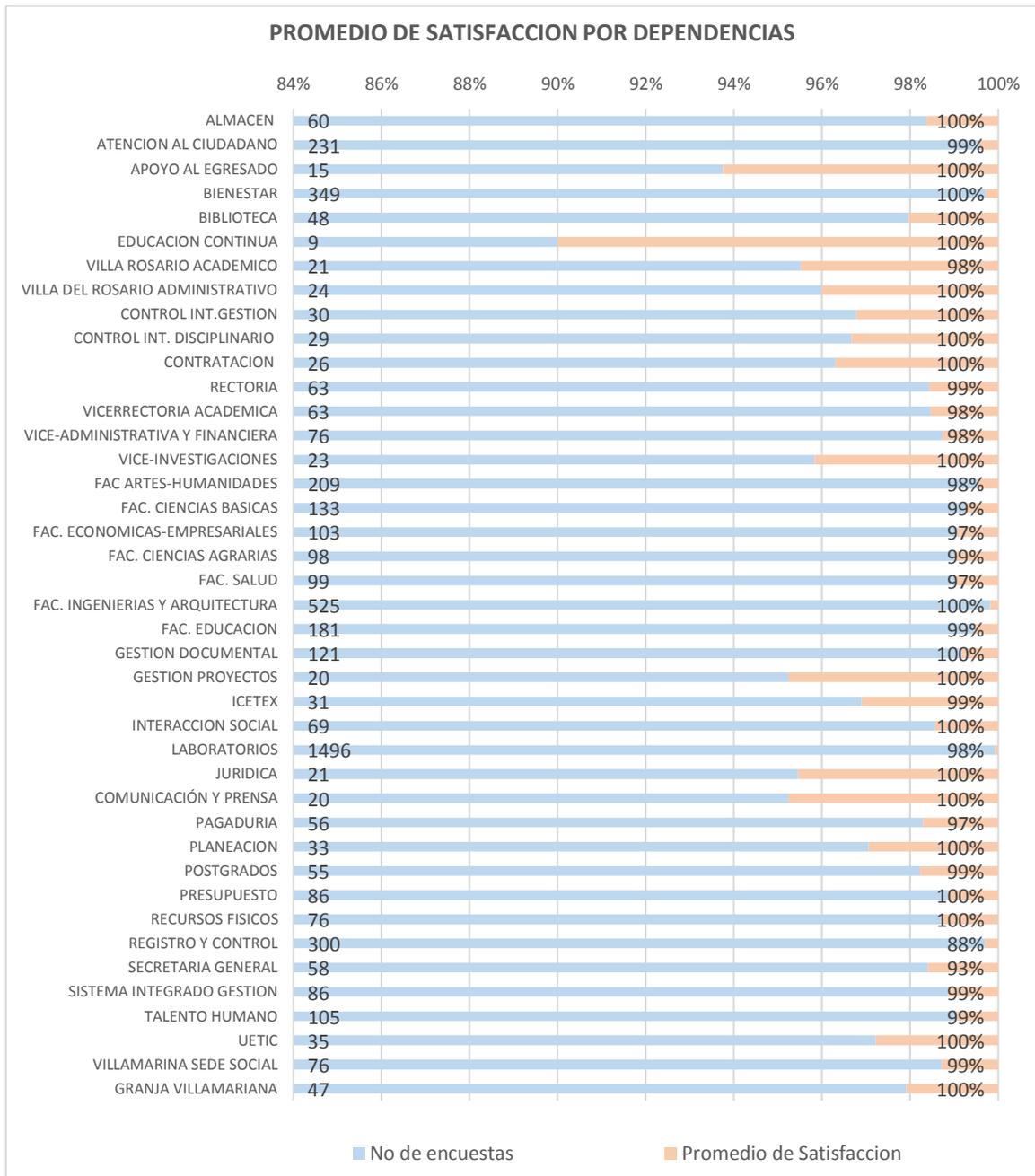
Promedio general de satisfacción pregunta 6			
Encuesta	Satisfecho	Mod satisfecho	Insatisfecho
Físico Y Módulo Virtual	92	7	1



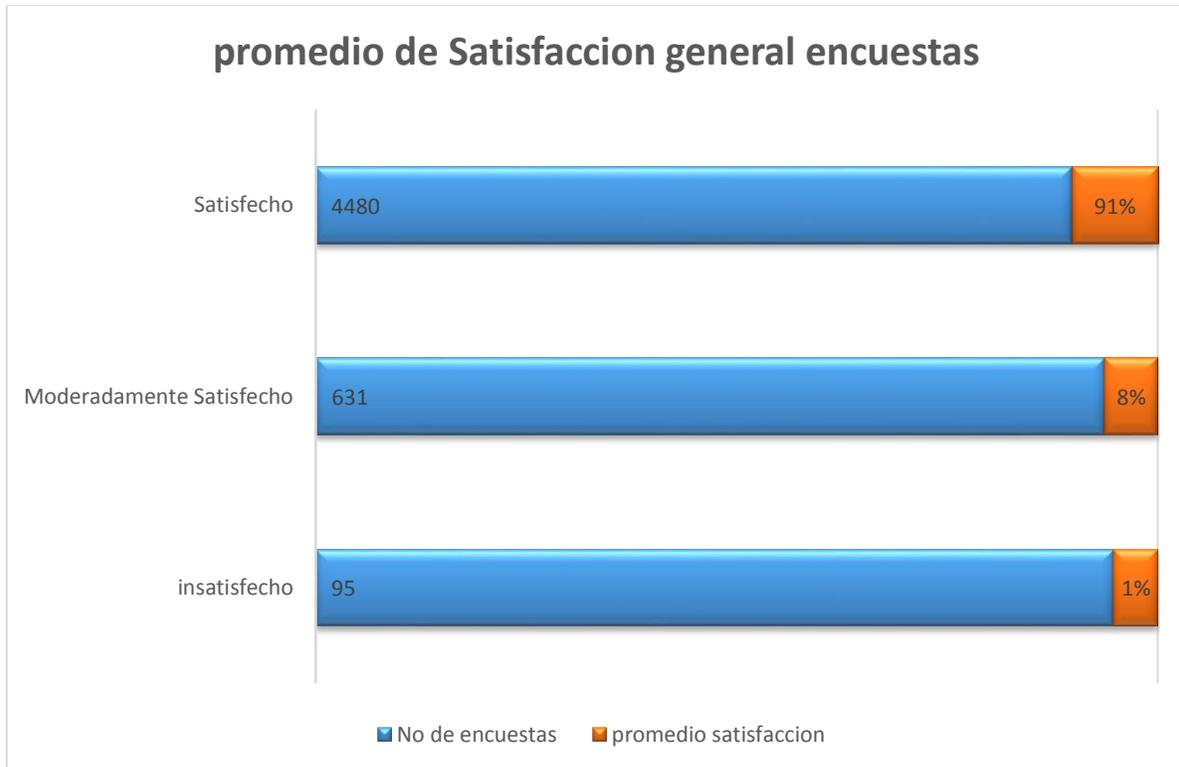
Grafica 11: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 6.

Se concluye que aplicadas 5206 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 92% de satisfacción, 7% en moderadamente satisfecho” 1% en insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

8. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS



Gráfica 12: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, en las dependencias durante el segundo semestre de 2019.



CONCLUSION

Finalmente se concluye que en la medición de la encuesta de satisfacción de las partes interesadas de la Universidad de Pamplona para el segundo Semestre comprendido desde el 1 de julio al 30 de diciembre el promedio de satisfacción es del 91.8%, el promedio de moderadamente satisfecho es del 8. % y finalmente un 1% de insatisfacción.

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

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

Arroja un Resultado de Satisfacción general para el segundo semestre de **98.17%**



Cordialmente,

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados y foliados en los archivos y modulo virtual, correspondiente, al segundo semestre de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona 2019 que se encuentran en el archivo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Elaboró: J. Niño.