

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

# ANÁLISIS ESTADISTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCION SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

# 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 de uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el Segundo Semestre de 2020, 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 ESTADISTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2020 (Julio - diciembre)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 5856 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:
  - 5856





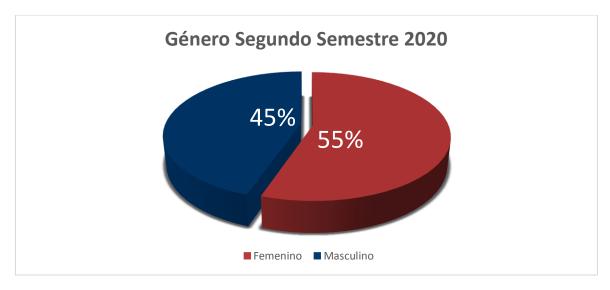




## 6. GÉNERO:

**6.1.** Del 100% de la población encuestada del segundo semestre (Julio - Diciembre) que corresponde a 5856 personas el 45% pertenece al género masculino y el 56% al género femenino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO					
Segundo Semestre 2020 Cantidad Porcentaje					
Femenino	3237	55%			
Masculino	2619	45%			
Total	5856	100%			



Grafica 1: Corresponde al porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el segundo semestre 2020.

#### 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el segundo semestre (julio a diciembre), fue de 5856 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 62% siendo el grupo más significativo, administrativos 19%, docentes 11%, egresados 4%, otros 4% y no respondieron al ítem 0%

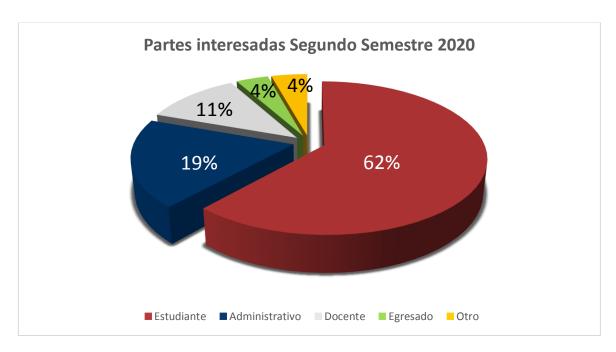








CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA					
Segundo Semestre 2020	Cantidad	Porcentaje			
Estudiante	3613	62%			
Administrativo	1100	19%			
Docente	667	11%			
Egresado	225	4%			
Otro	251	4%			
Total	5856	100%			



Grafica 2: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el Segundo Semestre 2020.









#### 8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

#### 8.1 PREGUNTA 1

Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Can
	Satisfecho	4		Satisfecho	201		Satisfecho	3
Almacén	Mod Satisfecho	0	Atención al Ciudadano	Mod Satisfecho	31	Biblioteca	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	
	Satisfecho	1428		Satisfecho	80	_	Satisfecho	19
Bienestar Universitario	Mod Satisfecho	117	Educación Continua	Mod Satisfecho	2	Prensa y Comunicación	Mod Satisfecho	
ovorona.io	Insatisfecho	20	00.11.11.00	Insatisfecho	1		Insatisfecho	
	Satisfecho	36		Satisfecho	52		Satisfecho	2
Contratación	Mod Satisfecho	7	Control I Disciplinario	Mod Satisfecho	3	Control I de Gestión	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	
Coord.	Satisfecho	8		Satisfecho	4	Centro de	Satisfecho	2
Académica V.	Mod Satisfecho	1	Coord. Administrativa	Mod Satisfecho	2	Apoyo al	Mod Satisfecho	
de Rosario	Insatisfecho	0	V. de Rosario	Insatisfecho	3	Egresado	Insatisfecho	
Facultad de	Satisfecho	135		Satisfecho	45		Satisfecho	4
Artes y	Mod Satisfecho	18	Facultad de Ciencias Agrarias	Mod Satisfecho	9	Facultad de	Mod Satisfecho	Ì
Humanidades	Insatisfecho	10		Insatisfecho	3	Ciencias Básicas	Insatisfecho	
Facultad de	Satisfecho	363		Satisfecho	110		Satisfecho	,
Ciencias	Mod Satisfecho	134	Facultad de Ciencias de la	Mod Satisfecho	16	Facultad de	Mod Satisfecho	2
Económicas	Insatisfecho	27	Educación	Insatisfecho	5	Ingenierías y Arquitectura	Insatisfecho	
	Satisfecho	28	Gestión del	Satisfecho	183		Satisfecho	(
Facultad de Salud	Mod Satisfecho	7	Talento	Mod Satisfecho	8	Gestión documental	Mod Satisfecho	
Galaa	Insatisfecho	5	Humano	Insatisfecho	7	documental .	Insatisfecho	
	Satisfecho	18		Satisfecho	320		Satisfecho	- ;
Gestión Proyectos	Mod Satisfecho	1	Oficina de ICETEX	Mod Satisfecho	32	Interacción Social	Mod Satisfecho	
Troycolos	Insatisfecho	0	IOLIEX	Insatisfecho	1	Cociai	Insatisfecho	
	Satisfecho	47		Satisfecho	79		Satisfecho	į
Oficina Jurídica	Mod Satisfecho	4	Gestión de	Mod Satisfecho	11	Gestión de	Mod Satisfecho	
ouridica	Insatisfecho	0	Pagaduría y Tesorería	Insatisfecho	4	Presupuesto y Contabilidad	Insatisfecho	
	Satisfecho	1		Satisfecho	25	Oficina de	Satisfecho	64
Oficina de Planeación	Mod Satisfecho	1	Oficina de Postgrados	Mod Satisfecho	2	Admisiones	Mod Satisfecho	1
. Idilodololi	Insatisfecho	0	. colgrados	Insatisfecho	0	Registro y Control	Insatisfecho	10
	Satisfecho	0	Recurso	Satisfecho	26		Satisfecho	1
Oficina de Rectoría	Mod Satisfecho	0	Físicos y	Mod Satisfecho	2	SIG	Mod Satisfecho	
Nectoria	Insatisfecho	0	Apoyo Logístico	Insatisfecho	1		Insatisfecho	
	Satisfecho	77	Ŭ	Satisfecho	17	Vicerrectoría	Satisfecho	16
Secretaría General	Mod Satisfecho	16	UETIC	Mod Satisfecho	1	de	Mod Satisfecho	
General	Insatisfecho	6		Insatisfecho	1	Investigacione s	Insatisfecho	1









	Satisfecho	68
Vicerrectoría	Mod Satisfecho	4
Académica	Insatisfecho	4
	Satisfecho	3
Sede Social	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	66
Vicerrectoría Administrativa	Mod Satisfecho	20
y Financiera	Insatisfecho	29
	Satisfecho	0
Granja Experimental	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	29
Centro de Conciliación	Mod Satisfecho	7
Pamplona	Insatisfecho	3
	Satisfecho	0
Laboratorios	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 1				
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio		
Satisfecho	4932	84,2%		
Mod satisfecho	648	11,1%		
Insatisfecho	276	4,7%		
Total	5856	100%		



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

Se concluye que aplicadas 5856 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 84,2%, de Satisfacción, 11.1% en moderadamente satisfecho" 4.7% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.









# 8.1. **PREGUNTA 2**:

Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Can
	Satisfecho	4		Satisfecho	219		Satisfecho	3
Almacén	Mod Satisfecho	0	Atención al Ciudadano	Mod Satisfecho	15	Biblioteca	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	
5: .	Satisfecho	1437	<b>-</b> ,	Satisfecho	82		Satisfecho	20
Bienestar Universitario	Mod Satisfecho	108	Educación Continua	Mod Satisfecho	1	Prensa y	Mod Satisfecho	
O O. O. C. C. C.	Insatisfecho	20	- Continua	Insatisfecho	0	Comunicación	Insatisfecho	
	Satisfecho	39		Satisfecho	53		Satisfecho	2
Contratación	Mod Satisfecho	3	Control I Disciplinario	Mod Satisfecho	2	Control I de Gestión	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	2		Insatisfecho	
Coord.	Satisfecho	8	Coord.	Satisfecho	5		Satisfecho	2
Académica Villa de	Mod Satisfecho	1	Administrativa Villa de Rosario	Mod Satisfecho	1	Centro de Apoyo al Egresado	Mod Satisfecho	
Rosario	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3	ai Lyiesau0	Insatisfecho	
Facultad de	Satisfecho	132		Satisfecho	45		Satisfecho	5
Artes y	Mod Satisfecho	21	Facultad de Ciencias Agrarias	Mod Satisfecho	7	Facultad de Ciencias Básicas	Mod Satisfecho	
Humanidades	Insatisfecho	10		Insatisfecho	5		Insatisfecho	
Facultad de	Satisfecho	348	3	Satisfecho	111		Satisfecho	5
Ciencias	Mod Satisfecho	144	Facultad de Ciencias de la	Mod Satisfecho	15	Facultad de	Mod Satisfecho	1
Económicas	Insatisfecho	32	Educación	Insatisfecho	5	Ingenierías y Arquitectura	Insatisfecho	1
	Satisfecho	31	Gestión del	Satisfecho	178		Satisfecho	9
Facultad de Salud	Mod Satisfecho	6	Talento	Mod Satisfecho	11	Gestión documental	Mod Satisfecho	
Odida	Insatisfecho	3	Humano	Insatisfecho	9	documental	Insatisfecho	
	Satisfecho	18		Satisfecho	318		Satisfecho	3
Gestión Proyectos	Mod Satisfecho	1	Oficina de ICETEX	Mod Satisfecho	34	Interacción Social	Mod Satisfecho	
1 Toyectos	Insatisfecho	0	I IOLILA	Insatisfecho	1	Jocial	Insatisfecho	
	Satisfecho	40		Satisfecho	80		Satisfecho	5
Oficina Jurídica	Mod Satisfecho	11	Gestión de	Mod Satisfecho	7	Gestión de	Mod Satisfecho	
Juliulua	Insatisfecho	0	Pagaduría y Tesorería	Insatisfecho	7	Presupuesto y Contabilidad	Insatisfecho	
	Satisfecho	2		Satisfecho	26	Oficina de	Satisfecho	65
Oficina de Planeación	Mod Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Mod Satisfecho	1	Admisiones	Mod Satisfecho	12
i idiledelelli	Insatisfecho	0	1 OstgradOs	Insatisfecho	0	Registro y Control	Insatisfecho	9
	Satisfecho	0	Recurso	Satisfecho	27		Satisfecho	11
Oficina de Rectoría	Mod Satisfecho	0	Físicos y	Mod Satisfecho	2	SIG	Mod Satisfecho	ļ
Neciona	Insatisfecho	0	Apoyo Logístico	Insatisfecho	0		Insatisfecho	
	Satisfecho	75		Satisfecho	17		Satisfecho	16
Secretaría	Mod Satisfecho	20	UETIC	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	10
General	Insatisfecho	4		Insatisfecho	1	Vicerrectoría de Investigaciones	Insatisfecho	'









	Satisfecho	67
Vicerrectoría	Mod Satisfecho	5
Académica	Insatisfecho	4
	Satisfecho	3
Sede Social	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	69
Vicerrectoría Administrativa	Mod Satisfecho	26
y Financiera	Insatisfecho	20
	Satisfecho	0
Granja Experimental	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	30
Centro de Conciliación	Mod Satisfecho	9
Pamplona	Insatisfecho	0
	Satisfecho	0
Laboratorios	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 2						
Criterio Cantidad de encuestas Promedio						
Satisfecho	4969	84,9%				
Mod satisfecho	635	10,8%				
Insatisfecho	252	4,3%				
Total	5856	100%				



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

Se concluye que aplicadas 5856 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 84,9% de satisfacción, 10,8% en moderadamente satisfecho" 4,3% de Insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.









#### 8.2. . PREGUNTA 3:

Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Can
	Satisfecho	4		Satisfecho	204	Biblioteca	Satisfecho	39
Almacén	Mod Satisfecho	0	Atención al Ciudadano	Mod Satisfecho	28		Mod Satisfecho	(
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	1
5: .	Satisfecho	1461		Satisfecho	81		Satisfecho	19
Bienestar Universitario	Mod Satisfecho	87	Educación Continua	Mod Satisfecho	1	Prensa y	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	17		Insatisfecho	1	Comunicación	Insatisfecho	
	Satisfecho	39		Satisfecho	54		Satisfecho	2
Contratación	Mod Satisfecho	3	Control I Disciplinario	Mod Satisfecho	1	Control I de Gestión	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	2		Insatisfecho	
Coord.	Satisfecho	9	Coord.	Satisfecho	6	Centro de	Satisfecho	2
Académica Villa de	Mod Satisfecho	0	Administrativa Villa de	Mod Satisfecho	1	Apoyo al	Mod Satisfecho	
Rosario	Insatisfecho	0	Rosario	Insatisfecho	2	Egresado	Insatisfecho	
Facultad de Artes y Humanidade s	Satisfecho	130		Satisfecho	47		Satisfecho	5
	Mod Satisfecho	25	Facultad de Ciencias	Mod Satisfecho	8	Facultad de Ciencias Básicas	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	8	Agrarias	Insatisfecho	2		Insatisfecho	
	Satisfecho	390	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	118	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	6
Ciencias	Mod Satisfecho	116		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	1
Económicas	Insatisfecho	18		Insatisfecho	2		Insatisfecho	
	Satisfecho	31	Gestión del	Satisfecho	183		Satisfecho	9
Facultad de Salud	Mod Satisfecho	6	Talento	Mod Satisfecho	11	Gestión documental	Mod Satisfecho	
Jaiuu	Insatisfecho	3	Humano	Insatisfecho	4	documental	Insatisfecho	
	Satisfecho	18		Satisfecho	320		Satisfecho	3
Gestión Proyectos	Mod Satisfecho	1	Oficina de ICETEX	Mod Satisfecho	31	Interacción Social	Mod Satisfecho	
Floyecios	Insatisfecho	0	ICLILX	Insatisfecho	2	Social	Insatisfecho	
	Satisfecho	46		Satisfecho	84		Satisfecho	5
Oficina Jurídica	Mod Satisfecho	5	Gestión de	Mod Satisfecho	7	Gestión de	Mod Satisfecho	Ť
Juridica	Insatisfecho	0	Pagaduría y Tesorería	Insatisfecho	3	Presupuesto y Contabilidad	Insatisfecho	
	Satisfecho	2	. 55510114	Satisfecho	27	Oficina de	Satisfecho	67
Oficina de	Mod Satisfecho	0	Oficina de	Mod Satisfecho	0	Admisiones	Mod Satisfecho	11
Planeación	Insatisfecho	0	Postgrados	Insatisfecho	0	Registro y Control	Insatisfecho	7
			Recurso			Control		
Oficina de	Satisfecho  Mod Satisfacho	0	Físicos y	Satisfecho  Med Satisfecho	26	SIG	Satisfecho  Mod Satisfecho	12
Rectoría	Mod Satisfecho Insatisfecho	0	Apoyo Logístico	Mod Satisfecho Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
			Logistico			\/ioorg = -t = -!		10
Secretaría	Satisfecho	80	UETIC	Satisfecho	17	Vicerrectoría de	Satisfecho	16
General	Mod Satisfecho	15	02110	Mod Satisfecho	2	Investigacione	Mod Satisfecho	1







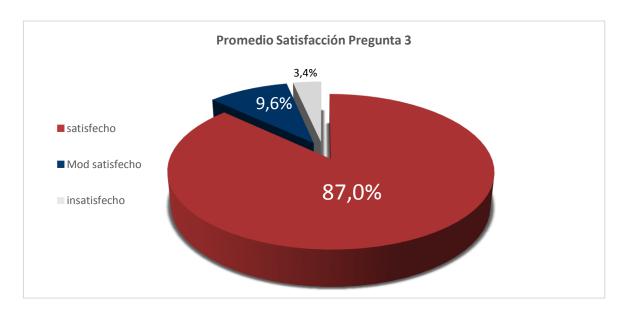


		Satisfecho	69
Vicerre	octoría	Mod Satisfecho	5
Acadé		Insatisfecho	2
		Satisfecho	3
Sede :	Social	Mod Satisfecho	0
Villa M		Insatisfecho	0

	Satisfecho	70
Vicerrectoría Administrativa	Mod Satisfecho	26
y Financiera	Insatisfecho	19
	Satisfecho	0
Granja Experimental	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	33
Centro de Conciliación	Mod Satisfecho	5
Pamplona	Insatisfecho	1
	Satisfecho	0
Laboratorios	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 3						
Criterio Cantidad de encuestas Promedio						
Satisfecho	5093	87,0%				
Mod satisfecho	565	9,6%				
Insatisfecho	198	3,4%				
Total	5856	100%				



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

Se concluye que aplicadas 5856 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 87% de Satisfacción, 9.6% en moderadamente satisfecho" y 3.4% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.









#### 8.3. **PREGUNTA 4:**

	PREGUNTA 4	: Elp	ersonal atendió	las solicitudes	en for	ma amable y c	ordial.	
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Car
·	Satisfecho	4		Satisfecho	225		Satisfecho	3
Almacén	Mod Satisfecho	0	Atención al Ciudadano	Mod Satisfecho	11	Biblioteca	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	0	Olddddillo	Insatisfecho	1		Insatisfecho	
	Satisfecho	1425		Satisfecho	81		Satisfecho	20
Bienestar Universitario	Mod Satisfecho	124	Educación Continua	Mod Satisfecho	1	December	Mod Satisfecho	
Oniversitatio	Insatisfecho	16	Continua	Insatisfecho	1	Prensa y Comunicación	Insatisfecho	
	Satisfecho	40		Satisfecho	55		Satisfecho	2
Contratación	Mod Satisfecho	3	Control I Disciplinario	Mod Satisfecho	1	Control I de Gestión	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	2	Discipilitario	Insatisfecho	1	Gestion	Insatisfecho	
Coord.	Satisfecho	9	Coord.	Satisfecho	6	Centro de	Satisfecho	2
Académica Villa de	Mod Satisfecho	0	Administrativa	Mod Satisfecho	1	Apoyo al	Mod Satisfecho	
Rosario	VIIIa ac	0	Villa de Rosario	Insatisfecho	2	Egresado	Insatisfecho	
Facultad de Artes y Humanidades Mod Satisfe	Satisfecho	138		Satisfecho	47		Satisfecho	5
	Mod Satisfecho	20	Facultad de	Mod Satisfecho	8	Facultad de Ciencias Básicas	Mod Satisfecho	
	Insatisfecho	5	Ciencias Agrarias	Insatisfecho	2		Insatisfecho	
Facultad de	Satisfecho	392	Facultad de	Satisfecho	120	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	6
Ciencias	Mod Satisfecho	101		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	1
Económicas	Insatisfecho	31	Ciencias de la Educación	Insatisfecho	2		Insatisfecho	
	Satisfecho	32	Gestión del	Satisfecho	184	1	Satisfecho	g
Facultad de Salud	Mod Satisfecho	5	Talento	Mod Satisfecho	10	Gestión documental	Mod Satisfecho	
Saluu	Insatisfecho	3	Humano	Insatisfecho	4	documental	Insatisfecho	
	Satisfecho	18		Satisfecho	318		Satisfecho	3
Gestión	Mod Satisfecho	1	Oficina de ICETEX	Mod Satisfecho	33	Interacción Social	Mod Satisfecho	
Proyectos	Insatisfecho	0	ICETEX	Insatisfecho	2	Social	Insatisfecho	
	Satisfecho	48		Satisfecho	81		Satisfecho	5
Oficina Jurídica	Mod Satisfecho	3	Gestión de	Mod Satisfecho	7	Gestión de	Mod Satisfecho	
Junuica	Insatisfecho	0	Pagaduría y Tesorería	Insatisfecho	6	Presupuesto y Contabilidad	Insatisfecho	
	Satisfecho	1	1 00010114	Satisfecho	27	Oficina de	Satisfecho	74
Oficina de Planeación	Mod Satisfecho	1	Oficina de	Mod Satisfecho	0	Admisiones	Mod Satisfecho	6
rianeacion	Insatisfecho	0	Postgrados	Insatisfecho	0	Registro y Control	Insatisfecho	2
	Satisfecho	0	Recurso	Satisfecho	27	- Silii Si	Satisfecho	12
Oficina de	Mod Satisfecho	0	Físicos y	Mod Satisfecho	2	SIG	Mod Satisfecho	12
Rectoría	Insatisfecho	0	Apoyo Logístico	Insatisfecho	0		Insatisfecho	
			Logistico					10
Secretaría	Satisfecho Med Satisfecho	83	UETIC	Satisfecho  Mad Satisfecho	18	Vicerrectoría	Satisfecho  Med Satisfecho	16
General	Mod Satisfecho Insatisfecho	13 3	32113	Mod Satisfecho Insatisfecho	0	de Investigaciones	Mod Satisfecho Insatisfecho	1









	Satisfecho	71
Vicerrectoría	Mod Satisfecho	3
Académica	Insatisfecho	2
	Satisfecho	3
Sede Social	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	79
Vicerrectoría Administrativa	Mod Satisfecho	24
y Financiera	Insatisfecho	12
	Satisfecho	0
Granja Experimental	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	34
Centro de Conciliación	Mod Satisfecho	5
Pamplona	Insatisfecho	0
Laboratorios	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 4							
Criterio Cantidad de encuestas Promedio							
Satisfecho	5192	88,7%					
Mod satisfecho	503	8,6%					
Insatisfecho	161	2,7%					
Total	5856	100%					



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

Se concluye que aplicadas 5856 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 88.7% de Satisfacción, 8.6% en moderadamente satisfecho" y 2.7% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.









#### 8.4. **PREGUNTA 5:**

PKE	JUNI	А	o. La comuni	cacion fue ciai	a, pre	CR	sa y concisa
Opción	Cant		Dependencia	Opción	Cant		Dependencia

Dependencia	Opción	Cant
	Satisfecho	4
Almacén	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0
	Satisfecho	1393
Bienestar Universitario	Mod Satisfecho	155
	Insatisfecho	17
	Satisfecho	41
Contratación	Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2
Coord.	Satisfecho	9
Académica Villa de	Mod Satisfecho	0
Rosario	Insatisfecho	0
Facultad de	Satisfecho	129
Artes y	Mod Satisfecho	25
Humanidades	Insatisfecho	9
Facultad de	Satisfecho	360
Ciencias	Mod Satisfecho	135
Económicas	Insatisfecho	29
F	Satisfecho	31
Facultad de Salud	Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	2
0	Satisfecho	18
Gestión Proyectos	Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0
Official-	Satisfecho	46
Oficina Jurídica	Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0
Oficir1-	Satisfecho	2
Oficina de Planeación	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0
00	Satisfecho	0
Oficina de Rectoría	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0
0	Satisfecho	71
Secretaría General	Mod Satisfecho	24
= =::=:=:	Inacticfocko	-

Dependencia	Opción	Cant
	Satisfecho	209
Atención al Ciudadano	Mod Satisfecho	23
o.uuuuuo	Insatisfecho	5
	Satisfecho	78
Educación Continua	Mod Satisfecho	4
Commuda	Insatisfecho	1
	Satisfecho	50
Control I Disciplinario	Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2
Coord.	Satisfecho	6
Administrativa Villa de	Mod Satisfecho	0
Rosario	Insatisfecho	3
	Satisfecho	49
Facultad de Ciencias	Mod Satisfecho	5
Agrarias	Insatisfecho	3
	Satisfecho	111
Facultad de Ciencias de la	Mod Satisfecho	15
Educación	Insatisfecho	5
Gestión del	Satisfecho	181
Talento	Mod Satisfecho	9
Humano	Insatisfecho	8
Oficina de	Satisfecho	304
Oficina de ICETEX	Mod Satisfecho	43
	Insatisfecho	6
	Satisfecho	80
Gestión de Pagaduría y	Mod Satisfecho	9
Tesorería	Insatisfecho	5
Official	Satisfecho	27
Oficina de Postgrados	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0
Recurso	Satisfecho	25
Físicos y Apoyo	Mod Satisfecho	3
Logístico	Insatisfecho	1
	Satisfecho	17
UETIC	Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1

Dependencia	Opción	Cant
	Satisfecho	39
Biblioteca	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2
	Satisfecho	200
Prensa y	Mod Satisfecho	5
Comunicación	Insatisfecho	1
0	Satisfecho	21
Control I de Gestión	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0
Centro de	Satisfecho	30
Apoyo al	Mod Satisfecho	4
Egresado	Insatisfecho	2
	Satisfecho	50
Facultad de Ciencias	Mod Satisfecho	5
Básicas	Insatisfecho	0
	Satisfecho	57
Facultad de Ingenierías y	Mod Satisfecho	14
Arquitectura	Insatisfecho	8
0	Satisfecho	93
Gestión documental	Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1
Interposión	Satisfecho	35
Interacción Social	Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0
	Satisfecho	51
Gestión de Presupuesto y	Mod Satisfecho	0
Contabilidad	Insatisfecho	1
Oficina de	Satisfecho	661
Admisiones Registro y	Mod Satisfecho	108
Control	Insatisfecho	94
	Satisfecho	116
SIG	Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	3
	Satisfecho	159
Vicerrectoría de	Mod Satisfecho	20
Investigaciones	Insatisfecho	6





Insatisfecho





	Satisfecho	67
Vicerrectoría	Mod Satisfecho	5
Académica	Insatisfecho	4
	Satisfecho	3
Sede Social	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	69
Vicerrectoría Administrativa	Mod Satisfecho	26
y Financiera	Insatisfecho	20
	Satisfecho	0
Granja Experimental	Mod Satisfecho	0
Villa Marina	Insatisfecho	0

	Satisfecho	32
Centro de Conciliación	Mod Satisfecho	7
Pamplona	Insatisfecho	0
	Satisfecho	0
Laboratorios	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

promedio satisfacción pregunta 5			
Criterio	cantidad de encuestas	promedio	
Satisfecho	4924	84,1%	
Mod satisfecho	687	11,7%	
Insatisfecho	245	4,2%	
Total	5856	100%	



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

Se concluye que aplicadas 5856 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 84.1% de satisfacción, 11.7% en moderadamente satisfecho" 4.2% en insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.





Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750





#### 8.5. **PREGUNTA 6**

	PREGUNTA 6:	La persona d	ue presto el servicio recibió sus	sugerencias
--	-------------	--------------	-----------------------------------	-------------

Dependencia	Opción	Cant	
Almacén	Satisfecho	4	
	Mod Satisfecho	0	
	Insatisfecho	0	
<b>D</b> : .	Satisfecho	1424	
Bienestar Universitario	Mod Satisfecho	118	
	Insatisfecho	23	
	Satisfecho	38	
Contratación	Mod Satisfecho	6	
	Insatisfecho	1	
Coord.	Satisfecho	8	
Académica Villa de	Mod Satisfecho	1	
Rosario	Insatisfecho	0	
Facultad de	Satisfecho	134	
Artes y Humanidade	Mod Satisfecho	19	
S	Insatisfecho	10	
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	358	
	Mod Satisfecho	130	
Economicas	Insatisfecho	36	
	Satisfecho	29	
Facultad de Salud	Mod Satisfecho	7	
	Insatisfecho	4	
0 "	Satisfecho	18	
Gestión Proyectos	Mod Satisfecho	1	
.,	Insatisfecho	0	
00.	Satisfecho	45	
Oficina Jurídica	Mod Satisfecho	6	
	Insatisfecho	0	
00	Satisfecho	2	
Oficina de Planeación	Mod Satisfecho	0	
	Insatisfecho	0	
00.1	Satisfecho	0	
Oficina de Rectoría	Mod Satisfecho	0	
	Insatisfecho	0	
· · ·	Satisfecho	77	
Secretaría General	Mod Satisfecho	18	
Ochciai	1		

	Satisfecho	226
Atención al Ciudadano	Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	4
E1	Satisfecho	80
Educación Continua	Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	1
Control I	Satisfecho	54
Disciplinario	Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2
Coord.	Satisfecho	4
Administrativa Villa de	Mod Satisfecho	2
Rosario	Insatisfecho	3
	Satisfecho	46
Facultad de Ciencias	Mod Satisfecho	7
Agrarias	Insatisfecho	4
	Satisfecho	114
Facultad de Ciencias de la	Mod Satisfecho	14
Educación	Insatisfecho	3
Gestión del	Satisfecho	180
Talento Humano	Mod Satisfecho	10
пишано	Insatisfecho	8
Oficina de	Satisfecho	304
ICETEX	Mod Satisfecho	47
	Insatisfecho	2
	Satisfecho	79
Gestión de Pagaduría y	Mod Satisfecho	10
Tesorería	Insatisfecho	5
Oficina de Postgrados	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0
Recurso	Satisfecho	26
Físicos y Apoyo	Mod Satisfecho	2
Logístico	Insatisfecho	1
	Satisfecho	18
UETIC	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1

Dependencia	Opción	Cant
	Satisfecho	39
Biblioteca	Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1
	Satisfecho	201
Prensa y	Mod Satisfecho	2
Comunicación	Insatisfecho	3
Control I do	Satisfecho	21
Control I de Gestión	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0
Centro de	Satisfecho	31
Apoyo al	Mod Satisfecho	3
Egresado	Insatisfecho	2
	Satisfecho	51
Facultad de Ciencias	Mod Satisfecho	4
Básicas	Insatisfecho	0
Facultad de Ingenierías y	Satisfecho	57
	Mod Satisfecho	15
Arquitectura	Insatisfecho	7
0 "/	Satisfecho	93
Gestión documental	Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1
1.4	Satisfecho	38
Interacción Social	Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0
	Satisfecho	50
Gestión de Presupuesto y	Mod Satisfecho	0
Contabilidad	Insatisfecho	2
Oficina de	Satisfecho	670
Admisiones Registro y	Mod Satisfecho	106
Control	Insatisfecho	87
	Satisfecho	119
SIG	Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	3
Vicerrectoría	Satisfecho	162
de Investigacione	Mod Satisfecho	15
s	Insatisfecho	8





Insatisfecho



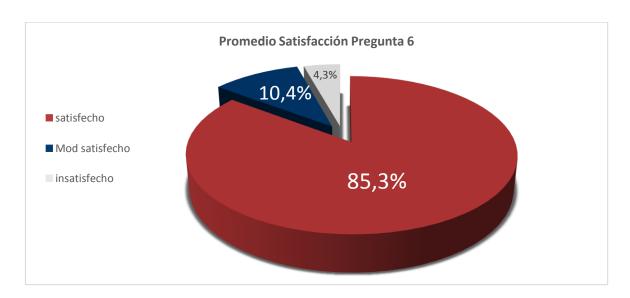


		Satisfecho	71
Vic	errectoría	Mod Satisfecho	2
	cadémica	Insatisfecho	3
		Satisfecho	3
	ede Social	Mod Satisfecho	0
	la Marina	Insatisfecho	0

Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	67
	Mod Satisfecho	28
	Insatisfecho	20
Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

	Satisfecho	30
Centro de Conciliación	Mod Satisfecho	7
Pamplona	Insatisfecho	2
Laboratorios	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 6				
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio		
Satisfecho	4997	85,3%		
Mod satisfecho	608	10,4%		
Insatisfecho	251	4,3%		
Total	5856	100%		



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

Se concluye que aplicadas 5856 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 85.3% de satisfacción, 10.4% en moderadamente satisfecho" 4.3% en insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.









## 9. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

Aplicación de Encuestas en Dependencias				
Dependencia	Físico	Virtual	Total encuestas	% satisfacción
Almacén	0	4	4	100%
Control Interno de Gestión	0	21	21	100%
Coordinación Académica Villa R	0	9	9	100%
Facultad de Ciencias Básicas	0	55	55	100%
Gestión Proyectos	0	19	19	100%
Oficina Jurídica	0	51	51	100%
Planeación Institucional	0	2	2	100%
Posgrados	0	27	27	100%
Villa Marina Sede Social	0	3	3	100%
ICETEX	0	353	353	99%
Comunicación y Prensa	0	206	206	99%
Educación Continua	0	83	83	99%
Gestión Documental	60	38	98	99%
Bienestar Universitario	0	1565	1565	99%
Atención al Ciudadano	0	237	237	98%
Recursos Físicos	0	29	29	98%
Sistema Integrado de Gestión	0	128	128	98%
Presupuesto y Contabilidad	0	52	52	97%
Centro de Conciliación Pamplona	0	39	39	97%
Interacción Social	0	44	44	97%
Facultad de Ciencias de la Educación	0	131	131	97%
Control Interno Disciplinario	0	57	57	97%
Gestión del Talento Humano	0	198	198	97%
UETIC	0	19	19	96%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	185	185	96%
Biblioteca	0	41	41	96%
Vicerrectoría Académica	0	76	76	96%
Secretaría General	0	99	99	96%
Contratación	0	45	45	95%



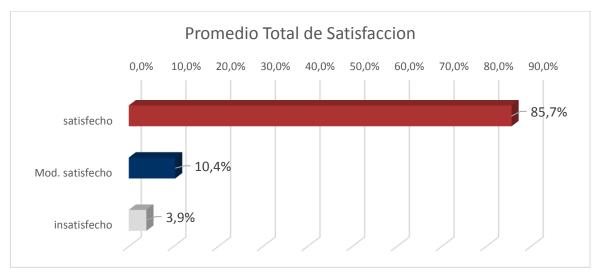






Facultad de Artes	0	163	163	95%
Pagaduría	0	94	94	95%
Facultad de Ciencias Económicas	0	524	524	94%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	57	57	94%
Apoyo al Egresado	0	36	36	94%
Facultad de Salud	0	40	40	92%
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	0	79	79	91%
Registro y Control Académico	0	863	863	90%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	115	115	83%
Coordinación Administrativa Villa Rosario	0	8	9	70%
Villa Marina Granja Experimental	0	0	0	0%
Coordinación de Laboratorios	0	0	0	0%

Promedio Total de Satisfacción				
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio		
Satisfecho	5018	85,7%		
Mod. satisfecho	608	10,4%		
Insatisfecho	231	3,9%		
Total	5856	100%		



Grafica 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 julio al 09 de diciembre del 2020, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 85.7%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 10.4 % y finalmente un 3.9% de insatisfacción.

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

<u>Total Satisfecho + total moderadamente Satisfecho</u> x100 Total de encuestas

Arroja un Resultado de Satisfacción general para el Primer Semestre de 96.1%

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 3.9 %, 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.

Cordialmente,

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados y foliados en archivo y modulo virtual, correspondiente, al segundo semestre 2020 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.



