



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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

ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2020

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 *“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 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.



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 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



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



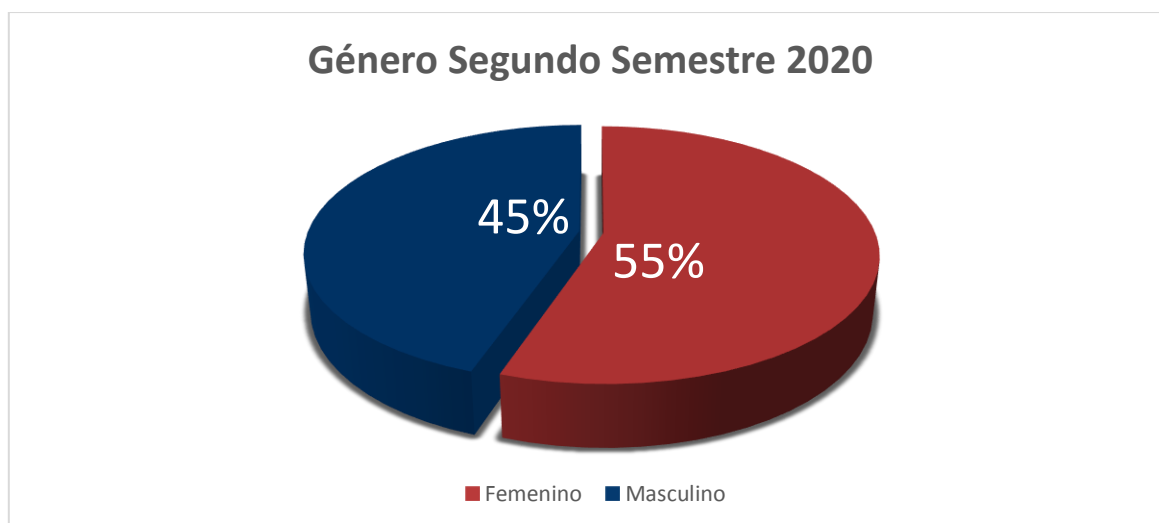
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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%



SC-CER96940



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

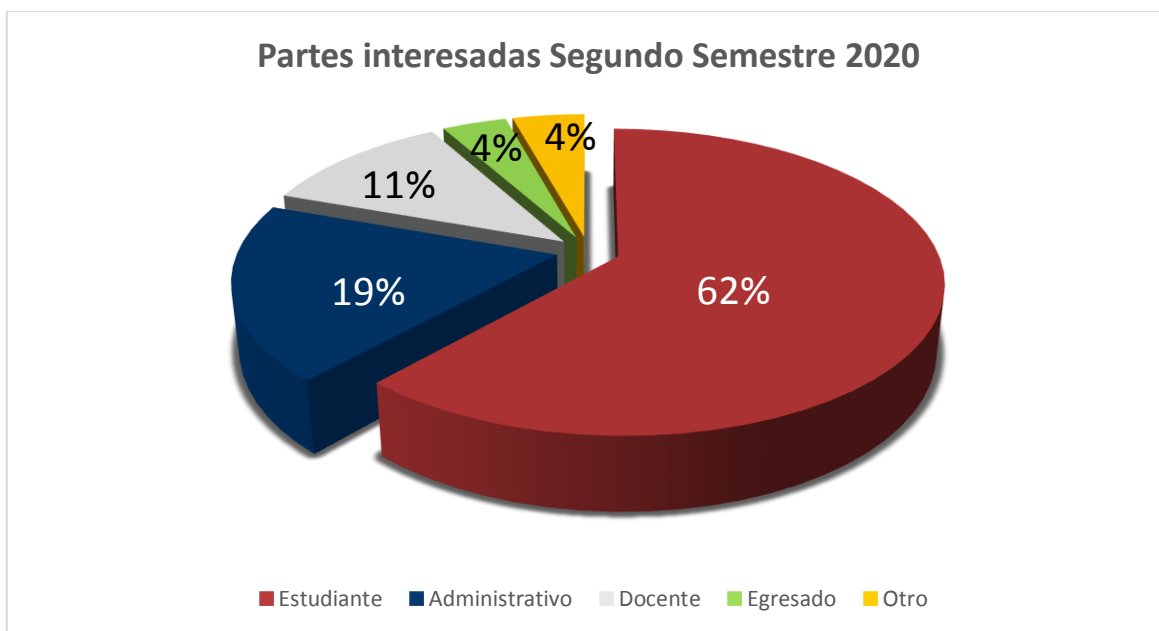
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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%



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



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	4	Atención al Ciudadano	Satisfecho	201	Biblioteca	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	31		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	1428	Educación Continua	Satisfecho	80	Prensa y Comunicación	Satisfecho	197
	Mod Satisfecho	117		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	20		Insatisfecho	1		Insatisfecho	2
Contratación	Satisfecho	36	Control I Disciplinario	Satisfecho	52	Control I de Gestión	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Coord. Académica V. de Rosario	Satisfecho	8	Coord. Administrativa V. de Rosario	Satisfecho	4	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	29
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	2
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	135	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	45	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	47
	Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	10		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	363	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	110	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	134		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	20
	Insatisfecho	27		Insatisfecho	5		Insatisfecho	8
Facultad de Salud	Satisfecho	28	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	183	Gestión documental	Satisfecho	94
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Gestión Proyectos	Satisfecho	18	Oficina de ICETEX	Satisfecho	320	Interacción Social	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	32		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	2
Oficina Jurídica	Satisfecho	47	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	79	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Oficina de Planeación	Satisfecho	1	Oficina de Postgrados	Satisfecho	25	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	641
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	115
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	107
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	26	SIG	Satisfecho	114
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	11
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	3
Secretaría General	Satisfecho	77	UETIC	Satisfecho	17	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	160
	Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	16
	Insatisfecho	6		Insatisfecho	1		Insatisfecho	9



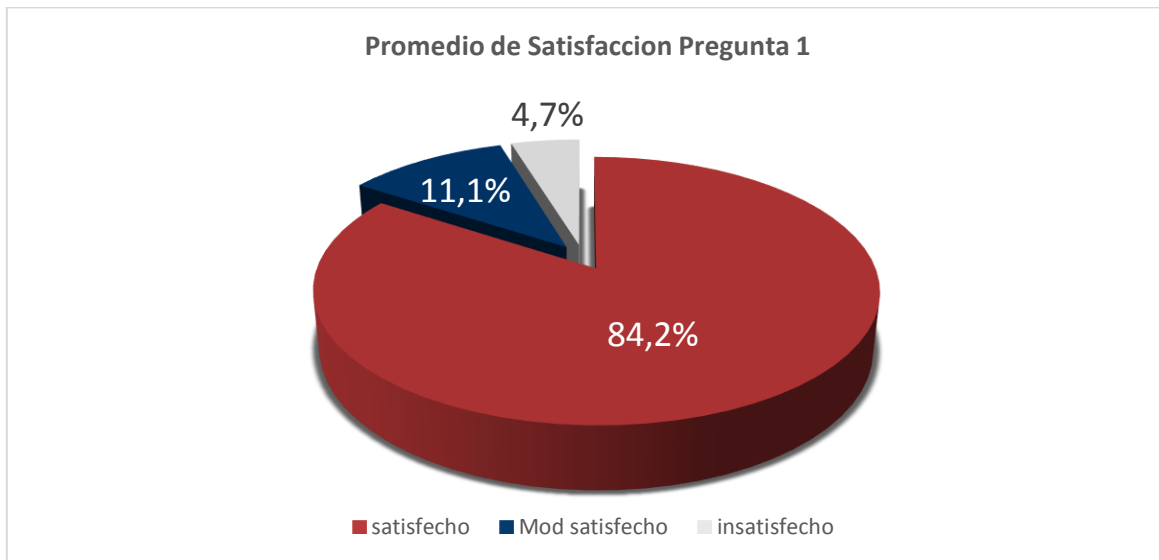
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	68	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	66	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	29
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	29		Insatisfecho	3
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	3	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	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	4932	84,2%
Mod satisfecho	648	11,1%
Insatisfecho	276	4,7%
Total	5856	100%



Gráfica 3: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 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.



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	4	Atención al Ciudadano	Satisfecho	219	Biblioteca	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	1437	Educación Continua	Satisfecho	82	Prensa y Comunicación	Satisfecho	200
	Mod Satisfecho	108		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	20		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Contratación	Satisfecho	39	Control I Disciplinario	Satisfecho	53	Control I de Gestión	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	8	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	5	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	28
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	3
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	132	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	45	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	50
	Mod Satisfecho	21		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	10		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	348	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	111	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	54
	Mod Satisfecho	144		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	15
	Insatisfecho	32		Insatisfecho	5		Insatisfecho	10
Facultad de Salud	Satisfecho	31	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	178	Gestión documental	Satisfecho	93
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	9		Insatisfecho	1
Gestión Proyectos	Satisfecho	18	Oficina de ICETEX	Satisfecho	318	Interacción Social	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	34		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	3
Oficina Jurídica	Satisfecho	40	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	80	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Oficina de Planeación	Satisfecho	2	Oficina de Postgrados	Satisfecho	26	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	651
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	121
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	91
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	27	SIG	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Secretaría General	Satisfecho	75	UETIC	Satisfecho	17	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	164
	Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	15
	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



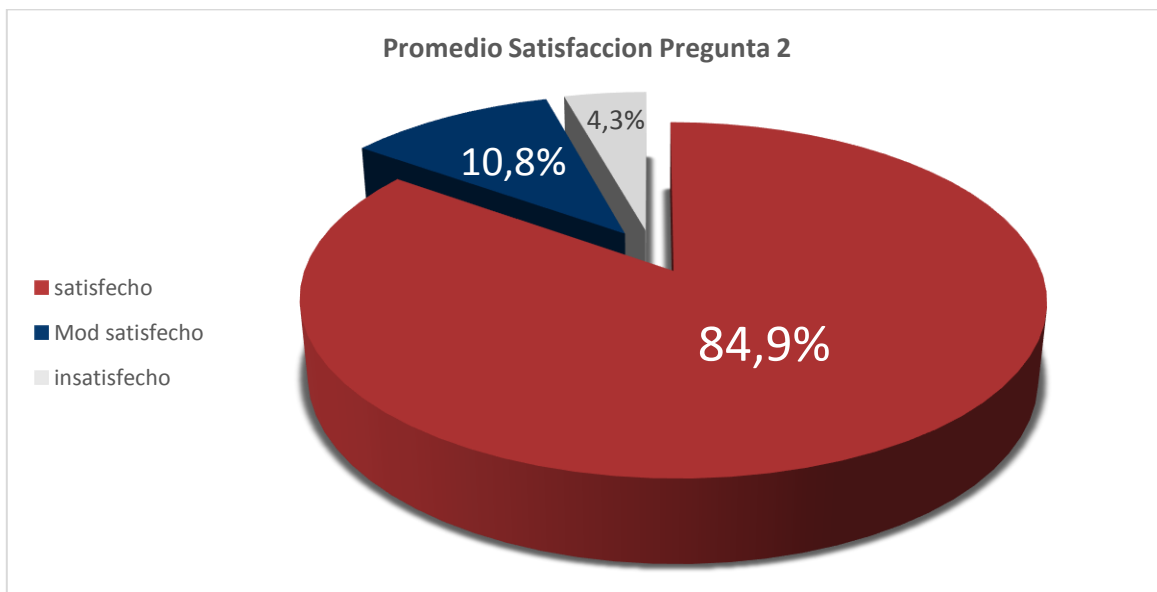
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	67	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	69	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	30
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	26		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	20		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	3	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	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	4969	84,9%
Mod satisfecho	635	10,8%
Insatisfecho	252	4,3%
Total	5856	100%



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



“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	4	Atención al Ciudadano	Satisfecho	204	Biblioteca	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	28		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	1461	Educación Continua	Satisfecho	81	Prensa y Comunicación	Satisfecho	198
	Mod Satisfecho	87		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	17		Insatisfecho	1		Insatisfecho	2
Contratación	Satisfecho	39	Control I Disciplinario	Satisfecho	54	Control I de Gestión	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	9	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	29
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	2
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	130	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	47	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	52
	Mod Satisfecho	25		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	8		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	390	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	118	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	116		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	13
	Insatisfecho	18		Insatisfecho	2		Insatisfecho	6
Facultad de Salud	Satisfecho	31	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	183	Gestión documental	Satisfecho	94
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Gestión Proyectos	Satisfecho	18	Oficina de ICETEX	Satisfecho	320	Interacción Social	Satisfecho	37
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	31		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Oficina Jurídica	Satisfecho	46	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	84	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	50
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	1
Oficina de Planeación	Satisfecho	2	Oficina de Postgrados	Satisfecho	27	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	676
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	111
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	76
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	26	SIG	Satisfecho	120
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	2
Secretaría General	Satisfecho	80	UETIC	Satisfecho	17	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	165
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	13
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	7



"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	69	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	70	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	33
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	26		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	19		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	3	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	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	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.



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	4	Atención al Ciudadano	Satisfecho	225	Biblioteca	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	1425	Educación Continua	Satisfecho	81	Prensa y Comunicación	Satisfecho	201
	Mod Satisfecho	124		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	16		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Contratación	Satisfecho	40	Control I Disciplinario	Satisfecho	55	Control I de Gestión	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	9	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	29
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	2
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	138	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	47	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	53
	Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	392	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	120	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	64
	Mod Satisfecho	101		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	12
	Insatisfecho	31		Insatisfecho	2		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	32	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	184	Gestión documental	Satisfecho	94
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Gestión Proyectos	Satisfecho	18	Oficina de ICETEX	Satisfecho	318	Interacción Social	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	33		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Oficina Jurídica	Satisfecho	48	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	81	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	50
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	6		Insatisfecho	2
Oficina de Planeación	Satisfecho	1	Oficina de Postgrados	Satisfecho	27	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	746
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	68
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	49
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	27	SIG	Satisfecho	121
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	2
Secretaría General	Satisfecho	83	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	169
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	12
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	4



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	71	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	79	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	24		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	12		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	3	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	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.



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	4	Atención al Ciudadano	Satisfecho	209	Biblioteca	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	23		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	1393	Educación Continua	Satisfecho	78	Prensa y Comunicación	Satisfecho	200
	Mod Satisfecho	155		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	17		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Contratación	Satisfecho	41	Control I Disciplinario	Satisfecho	50	Control I de Gestión	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	9	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	30
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	2
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	129	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	49	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	50
	Mod Satisfecho	25		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	360	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	111	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	57
	Mod Satisfecho	135		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	29		Insatisfecho	5		Insatisfecho	8
Facultad de Salud	Satisfecho	31	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	181	Gestión documental	Satisfecho	93
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	8		Insatisfecho	1
Gestión Proyectos	Satisfecho	18	Oficina de ICETEX	Satisfecho	304	Interacción Social	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	43		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	6		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	46	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	80	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	1
Oficina de Planeación	Satisfecho	2	Oficina de Postgrados	Satisfecho	27	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	661
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	108
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	94
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	25	SIG	Satisfecho	116
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	3
Secretaría General	Satisfecho	71	UETIC	Satisfecho	17	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	159
	Mod Satisfecho	24		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	20
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	1		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	67	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	69	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	32
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	26		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	20		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	3	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	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	4924	84,1%
Mod satisfecho	687	11,7%
Insatisfecho	245	4,2%
Total	5856	100%



Gráfica 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.



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	4	Atención al Ciudadano	Satisfecho	226	Biblioteca	Satisfecho	39
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	1424	Educación Continua	Satisfecho	80	Prensa y Comunicación	Satisfecho	201
	Mod Satisfecho	118		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	23		Insatisfecho	1		Insatisfecho	3
Contratación	Satisfecho	38	Control I Disciplinario	Satisfecho	54	Control I de Gestión	Satisfecho	21
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	8	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	4	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	31
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	2
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	134	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	46	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	10		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	358	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	114	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	57
	Mod Satisfecho	130		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	15
	Insatisfecho	36		Insatisfecho	3		Insatisfecho	7
Facultad de Salud	Satisfecho	29	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	180	Gestión documental	Satisfecho	93
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	8		Insatisfecho	1
Gestión Proyectos	Satisfecho	18	Oficina de ICETEX	Satisfecho	304	Interacción Social	Satisfecho	38
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	47		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	45	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	79	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	50
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	2
Oficina de Planeación	Satisfecho	2	Oficina de Postgrados	Satisfecho	26	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	670
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	106
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	87
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	26	SIG	Satisfecho	119
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	3
Secretaría General	Satisfecho	77	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	162
	Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	15
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	1		Insatisfecho	8



"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	71	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	67	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	30
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	28		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	20		Insatisfecho	2
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	3	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	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	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.



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	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%



"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



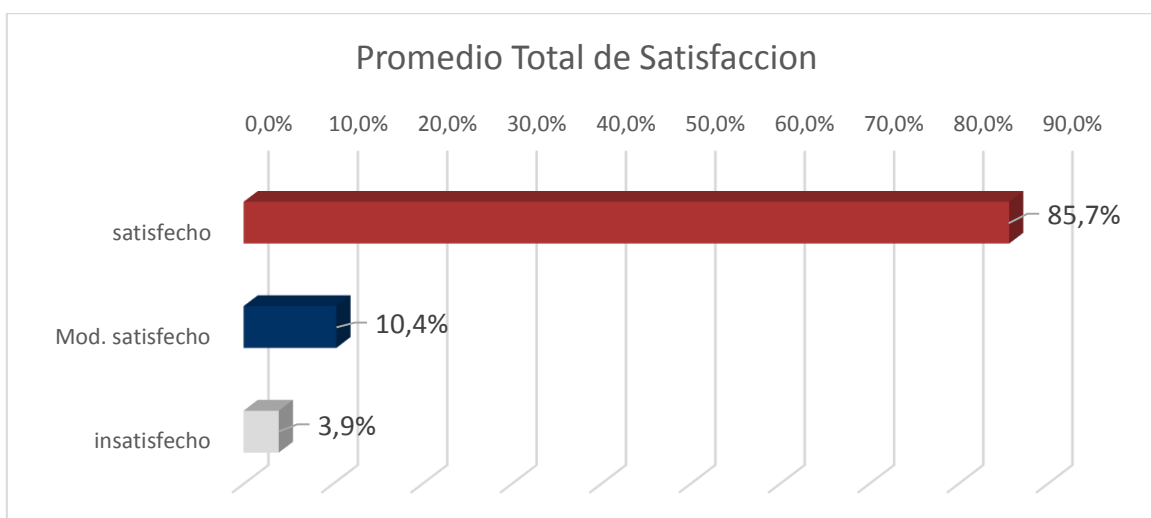
ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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%



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



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!



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:

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

Arroja un Resultado de Satisfacción general para el Primer Semestre de **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.



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