



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



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

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN PRIMER SEMESTRE DE 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 de uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el Primer 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 PRIMER SEMESTRE DE 2020 (ENERO - JUNIO)**

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 3496 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**

<b>Procesos</b>	<b>Cantidad</b>
Oficinas administrativas	28
Vicerrectorías	3
Facultades	7
Villa del Rosario	2
Granja Villa Marina	1
Sede Social Villa Marina	1
<b>Total</b>	<b>42</b>

### **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:**

- 3496



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



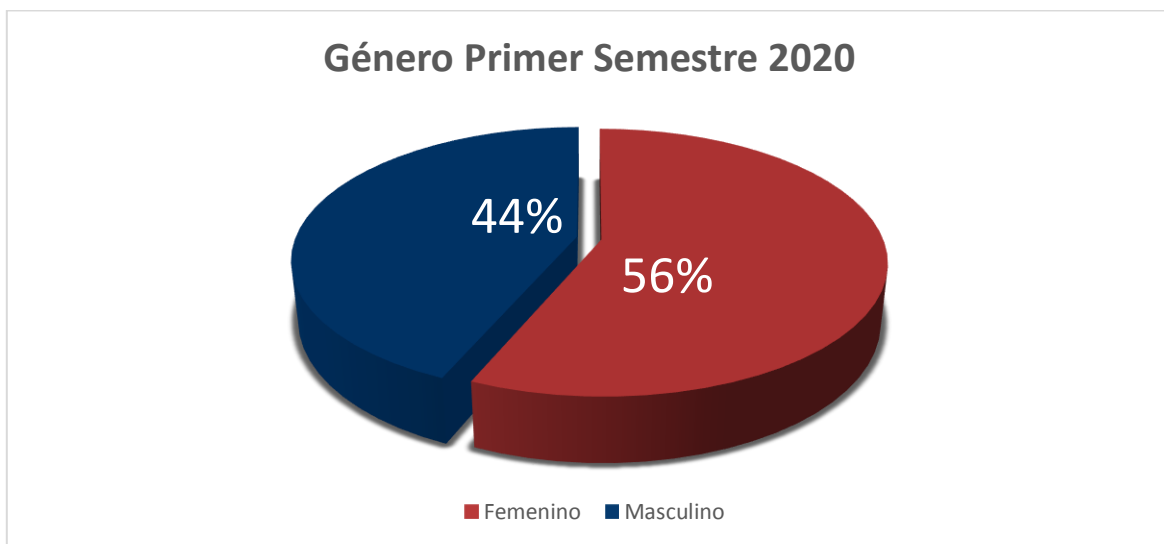
**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 6. GENERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada del primer semestre (enero - junio) que corresponde a 3496 personas el 44% pertenece al género masculino y el 56% al género femenino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Primer Semestre 2020	Cantidad	Porcentaje
Femenino	1974	56%
Masculino	1522	44%
Total	3496	100%



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



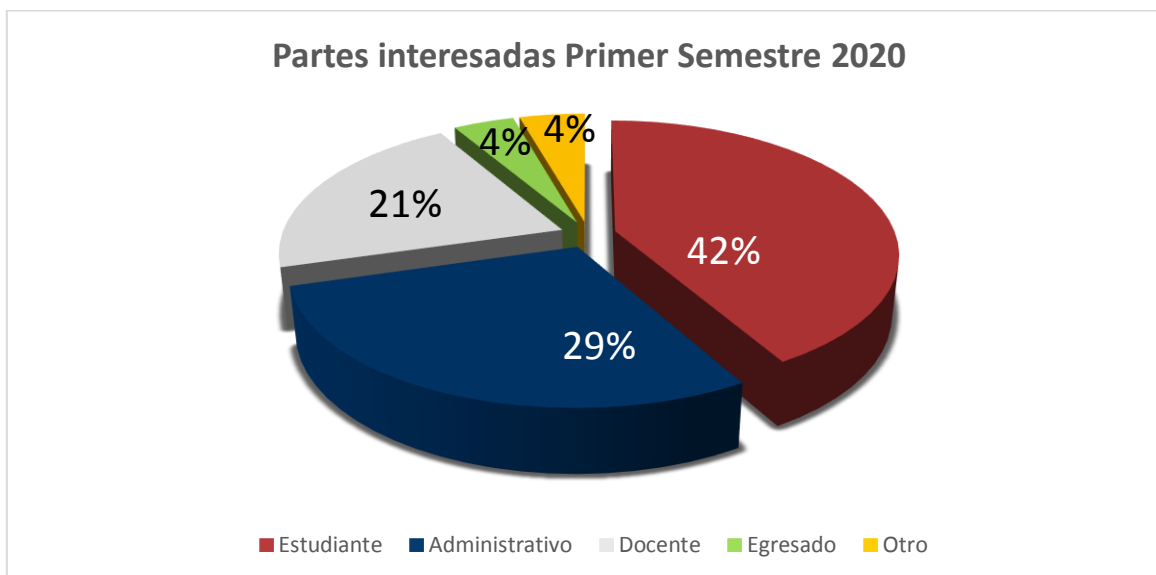
**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el primer semestre (enero a junio), fue de 3496 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 42% siendo el grupo más significativo, administrativos 29%, docentes 21%, egresados 4%, otros 2% y no respondieron al ítem 0%

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
Primer Semestre 2020	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	1457	42%
Administrativo	1008	29%
Docente	732	21%
Egresado	144	4%
Otro	155	4%
Total	3496	100%



Grafica 2: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer 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	27	Atención al Ciudadano	Satisfecho	212	Biblioteca	Satisfecho	110
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	12
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	148	Educación Continua	Satisfecho	14	Prensa y Comunicación	Satisfecho	68
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	13	Control I Disciplinario	Satisfecho	34	Control I de Gestión	Satisfecho	52
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica V. de Rosario	Satisfecho	12	Coord. Administrativa V. de Rosario	Satisfecho	3	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	154	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	30	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	48
	Mod Satisfecho	39		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	23		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	48	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	102	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	135
	Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	26
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	5		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	114	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	64	Gestión documental	Satisfecho	103
	Mod Satisfecho	26		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	35	Oficina de ICETEX	Satisfecho	63	Interacción Social	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	87	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	93	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	66
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	3
Oficina de Planeación	Satisfecho	58	Oficina de Postgrados	Satisfecho	46	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	426
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	40
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	17
Oficina de Rectoría	Satisfecho	2	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	20	SIG	Satisfecho	85
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	94	UETIC	Satisfecho	38	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	106
	Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	17
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	3



"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	162	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	64	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	55
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	6		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	36	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	Cant de encuestas	Promedio
Satisfecho	3087	88,3%
Mod satisfecho	325	9,3%
Insatisfecho	84	2,4%
<b>Total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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

Se concluye que aplicadas 3496 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 88.3%, de Satisfacción, 9.3% en moderadamente satisfecho” 2.4% 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



**8.1. PREGUNTA 2:**

PREGUNTA2: El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	25	Atención al Ciudadano	Satisfecho	196	Biblioteca	Satisfecho	111
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	11
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	140	Educación Continua	Satisfecho	13	Prensa y Comunicación	Satisfecho	69
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	14	Control I Disciplinario	Satisfecho	33	Control I de Gestión	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	13	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	3	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	27
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	145	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	44
	Mod Satisfecho	44		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	18
	Insatisfecho	27		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	49	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	103	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	139
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	22
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	5		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	112	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	60	Gestión documental	Satisfecho	102
	Mod Satisfecho	29		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	10
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	34	Oficina de ICETEX	Satisfecho	64	Interacción Social	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	87	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	89	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	66
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	4		Insatisfecho	3
Oficina de Planeación	Satisfecho	56	Oficina de Postgrados	Satisfecho	46	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	409
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	54
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	20
Oficina de Rectoría	Satisfecho	2	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	22	SIG	Satisfecho	85
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	93	UETIC	Satisfecho	39	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	100
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	22
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	4



*"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





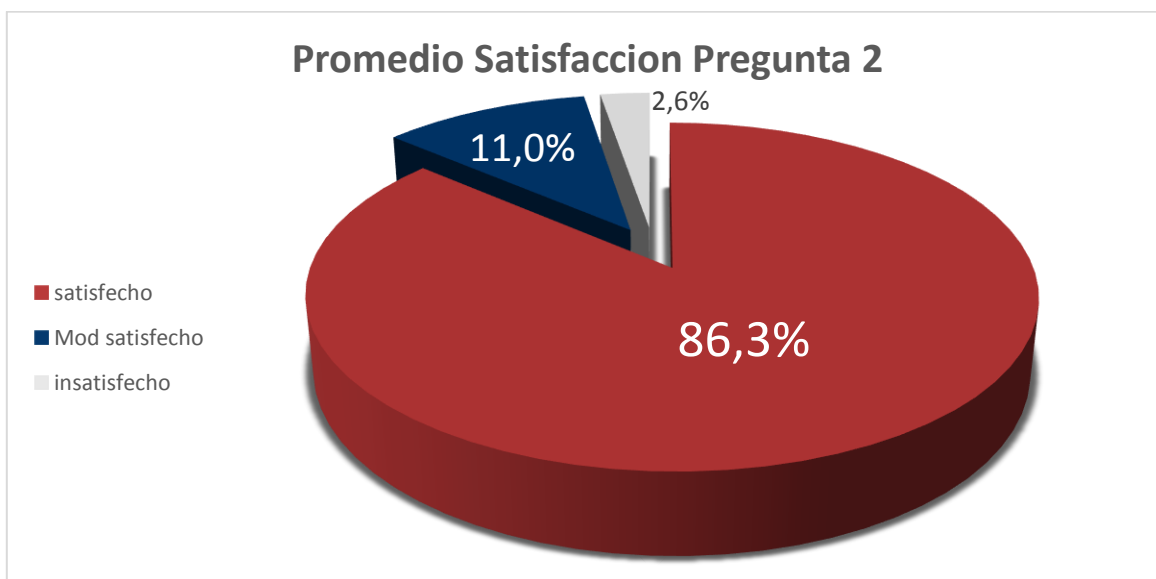
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	157	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	65	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	57
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	35	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 2		
Criterio	Cant. de encuestas	Promedio
Satisfecho	3018	86,3%
Mod satisfecho	386	11,0%
Insatisfecho	92	2,6%
<b>Total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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

Se concluye que aplicadas 3496 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 86.3% de satisfacción, 11% en moderadamente satisfecho” 2.6% de Insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



SC-CER96940



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

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



**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	28	Atención al Ciudadano	Satisfecho	188	Biblioteca	Satisfecho	110
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	11
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	9		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	141	Educación Continua	Satisfecho	13	Prensa y Comunicación	Satisfecho	68
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	11	Control I Disciplinario	Satisfecho	31	Control I de Gestión	Satisfecho	49
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	13	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	3	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	24
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	142	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	30	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	41		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	17
	Insatisfecho	33		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	44	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	99	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	138
	Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	20
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	5		Insatisfecho	6
Facultad de Salud	Satisfecho	108	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	59	Gestión documental	Satisfecho	104
	Mod Satisfecho	28		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	35	Oficina de ICETEX	Satisfecho	62	Interacción Social	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	88	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	92	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	65
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	5		Insatisfecho	4
Oficina de Planeación	Satisfecho	54	Oficina de Postgrados	Satisfecho	44	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	393
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	50
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	40
Oficina de Rectoría	Satisfecho	2	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	19	SIG	Satisfecho	85
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	85	UETIC	Satisfecho	37	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	94
	Mod Satisfecho	21		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	26
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	2		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



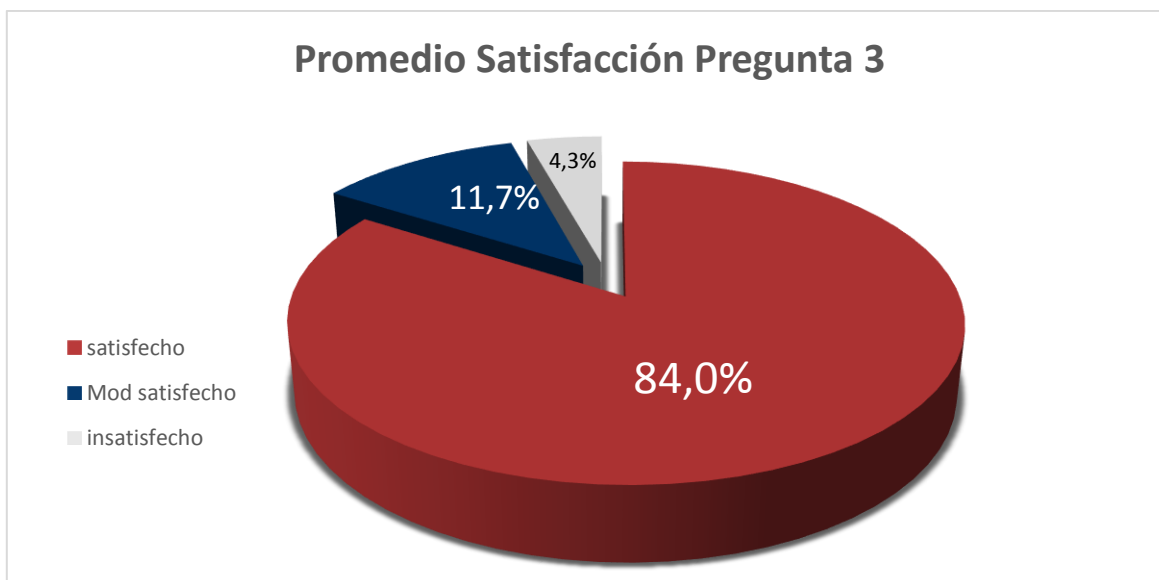
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	156	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	54	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	53
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	6		Insatisfecho	6		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	35	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Promedio Satisfacción Pregunta 3		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2936	84,0%
Mod satisfecho	409	11,7%
Insatisfecho	151	4,3%
<b>Total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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

Se concluye que aplicadas 3496 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 84% de Satisfacción, 11.7% en moderadamente satisfecho” y 4.3% en Insatisfecho. 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



**8.3. PREGUNTA 4:**

PREGUNTA 4: 04. El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	28	Atención al Ciudadano	Satisfecho	199	Biblioteca	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	146	Educación Continua	Satisfecho	13	Prensa y Comunicación	Satisfecho	67
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	13	Control I Disciplinario	Satisfecho	32	Control I de Gestión	Satisfecho	52
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	11	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	3	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	146	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	31	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	43
	Mod Satisfecho	38		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	16
	Insatisfecho	32		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	43	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	98	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	133
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	26
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	6		Insatisfecho	5
Facultad de Salud	Satisfecho	114	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	57	Gestión documental	Satisfecho	103
	Mod Satisfecho	22		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	35	Oficina de ICETEX	Satisfecho	63	Interacción Social	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	88	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	90	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	6		Insatisfecho	5
Oficina de Planeación	Satisfecho	55	Oficina de Postgrados	Satisfecho	42	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	391
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	61
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	31
Oficina de Rectoría	Satisfecho	2	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	18	SIG	Satisfecho	84
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	85	UETIC	Satisfecho	36	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	91
	Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	24
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	2		Insatisfecho	11





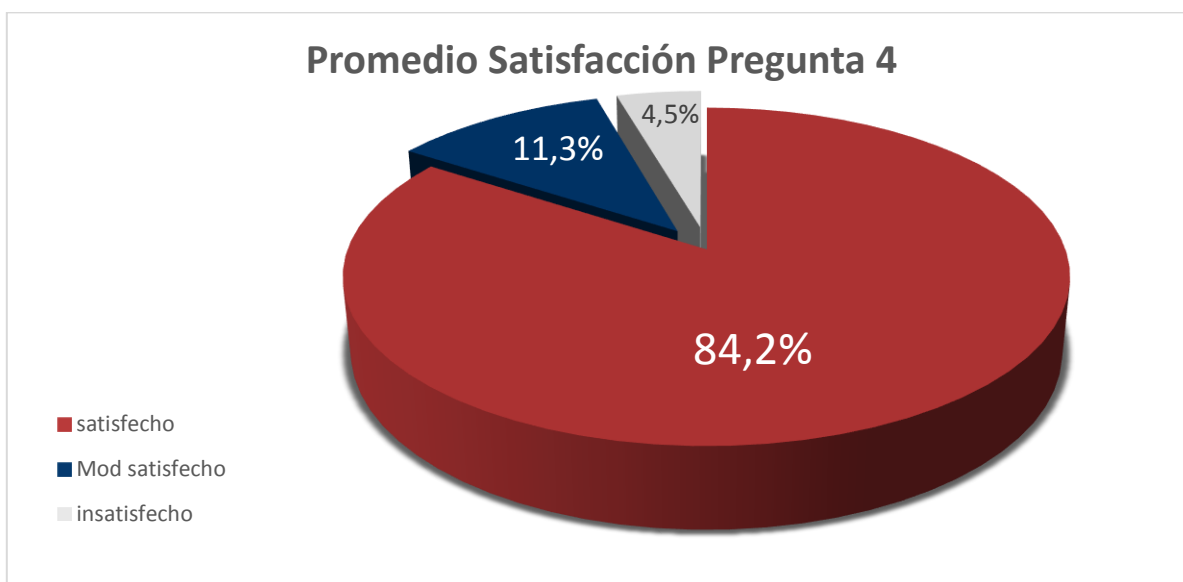
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	155	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	53	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	54
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	7		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	36	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	2945	84,2%
Mod satisfecho	395	11,3%
Insatisfecho	156	4,5%
<b>Total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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

Se concluye que aplicadas 3496 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 84.2% de Satisfacción, 11.3% en moderadamente satisfecho” y 4.5% 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	28	Atención al Ciudadano	Satisfecho	194	Biblioteca	Satisfecho	110
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	12
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	144	Educación Continua	Satisfecho	13	Prensa y Comunicación	Satisfecho	69
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	11	Control I Disciplinario	Satisfecho	31	Control I de Gestión	Satisfecho	51
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	12	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	3	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	27
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	146	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	48
	Mod Satisfecho	37		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	13
	Insatisfecho	33		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	46	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	102	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	133
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	28
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	6		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	105	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	60	Gestión documental	Satisfecho	104
	Mod Satisfecho	29		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	35	Oficina de ICETEX	Satisfecho	63	Interacción Social	Satisfecho	33
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	86	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	91	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	64
	Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	4		Insatisfecho	3
Oficina de Planeación	Satisfecho	55	Oficina de Postgrados	Satisfecho	43	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	396
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	52
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	35
Oficina de Rectoría	Satisfecho	2	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	19	SIG	Satisfecho	83
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	86	UETIC	Satisfecho	39	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	99
	Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	22
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	2		Insatisfecho	5



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



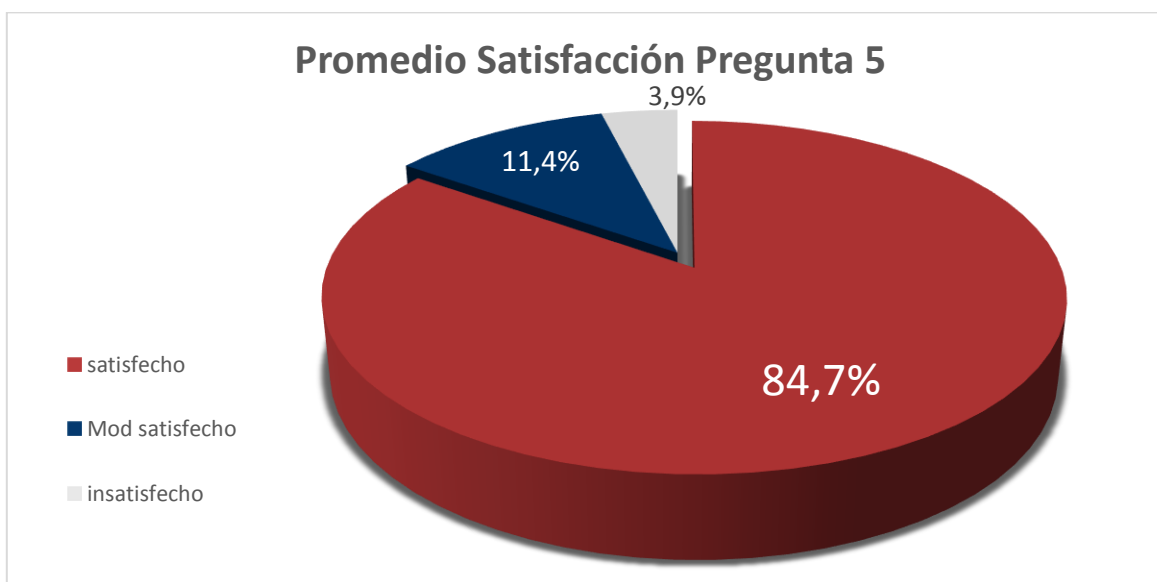
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	157	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	59	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	49
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	11
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	36	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	2961	84,7%
Mod satisfecho	398	11,4%
Insatisfecho	137	3,9%
<b>Total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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

Se concluye que aplicadas 3496 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 84.7% de satisfacción, 11.4% en moderadamente satisfecho” 3.9% 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	28	Atención al Ciudadano	Satisfecho	208	Biblioteca	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	2
Bienestar Universitario	Satisfecho	141	Educación Continua	Satisfecho	13	Prensa y Comunicación	Satisfecho	67
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	13	Control I Disciplinario	Satisfecho	34	Control I de Gestión	Satisfecho	53
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	11	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	27
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	148	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	45
	Mod Satisfecho	35		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	17
	Insatisfecho	33		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	44	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	98	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	123
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	36
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	8		Insatisfecho	5
Facultad de Salud	Satisfecho	107	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	58	Gestión documental	Satisfecho	102
	Mod Satisfecho	32		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	10
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	35	Oficina de ICETEX	Satisfecho	64	Interacción Social	Satisfecho	34
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	83	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	96	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	4		Insatisfecho	3
Oficina de Planeación	Satisfecho	55	Oficina de Postgrados	Satisfecho	46	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	392
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	59
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	32
Oficina de Rectoría	Satisfecho	2	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	19	SIG	Satisfecho	85
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	90	UETIC	Satisfecho	37	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	106
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	2		Insatisfecho	6





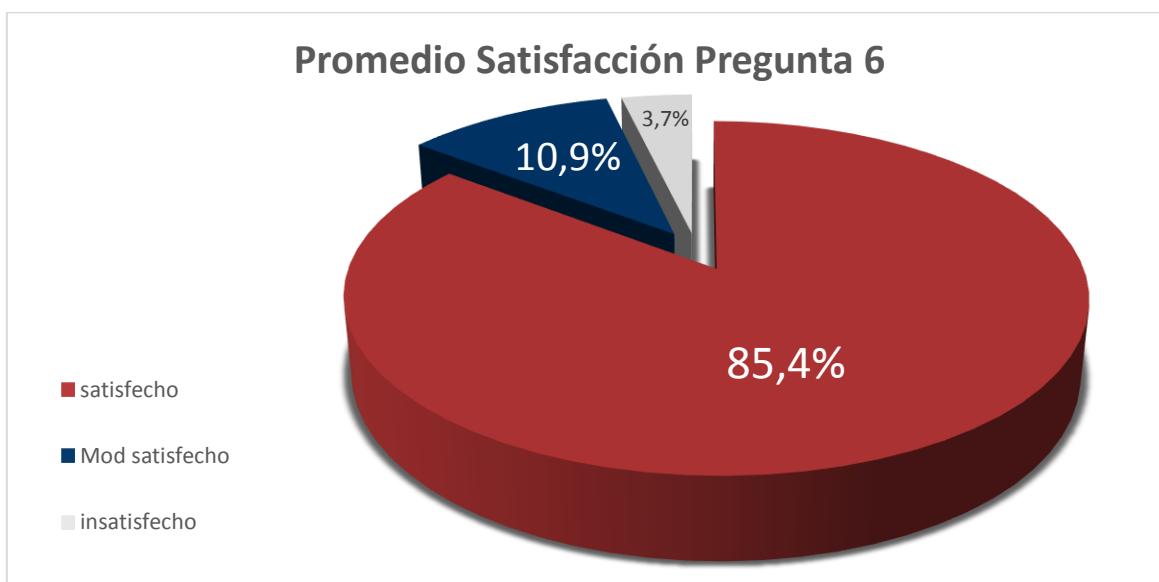
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	162	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	63	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	55
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	6		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	36	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	2986	85,4%
Mod satisfecho	381	10,9%
Insatisfecho	129	3,7%
<b>Total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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

Se concluye que aplicadas 3496 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 85.4% de satisfacción, 10.9% en moderadamente satisfecho” 3.7% 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



**ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL**  
*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



## 9. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

Aplicación de Encuestas en Dependencias				
dependencia	Formato Físico	Formato virtual	Total encuestas	% satisfacción
Almacén e inventarios	19	9	28	100%
comunicación y Prensa	0	72	72	100%
Control Interno de Gestión	14	42	56	100%
Coordinación Administrativa Villa R	0	3	3	100%
Apoyo al Egresado	13	16	29	100%
Gestión Documental	100	12	112	100%
Gestión Proyectos	20	17	37	100%
Interacción Social	0	36	36	100%
Rectoría	0	2	2	100%
Sistema Integrado de Gestión	43	46	89	100%
Villa Marina Sede Social	36	0	36	100%
Planeación Institucional	25	38	63	100%
Centro de Conciliación Pamplona	0	61	61	100%
Bienestar Universitario	112	1	149	100%
Recursos Físicos	0	23	23	99%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	31	31	99%
Facultad de Ciencias Básicas	14	48	62	99%
Contratación	0	14	14	99%
oficina Jurídica	44	53	97	99%
Biblioteca	20	103	123	99%
Atención al Ciudadano	0	216	216	98%
posgrados	0	52	52	98%
Talento humano	0	64	64	98%
ICETEX	0	78	78	98%
Control I. Disciplinario	0	35	35	98%
Facultad de Ingenierías y Arq.	86	78	164	97%
Vicerrectoría Académica	42	133	175	97%
Facultad de Salud	0	143	143	96%
Pagaduría	55	56	111	96%
Secretaría General	0	110	110	96%
Educación Continua	0	15	15	96%



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



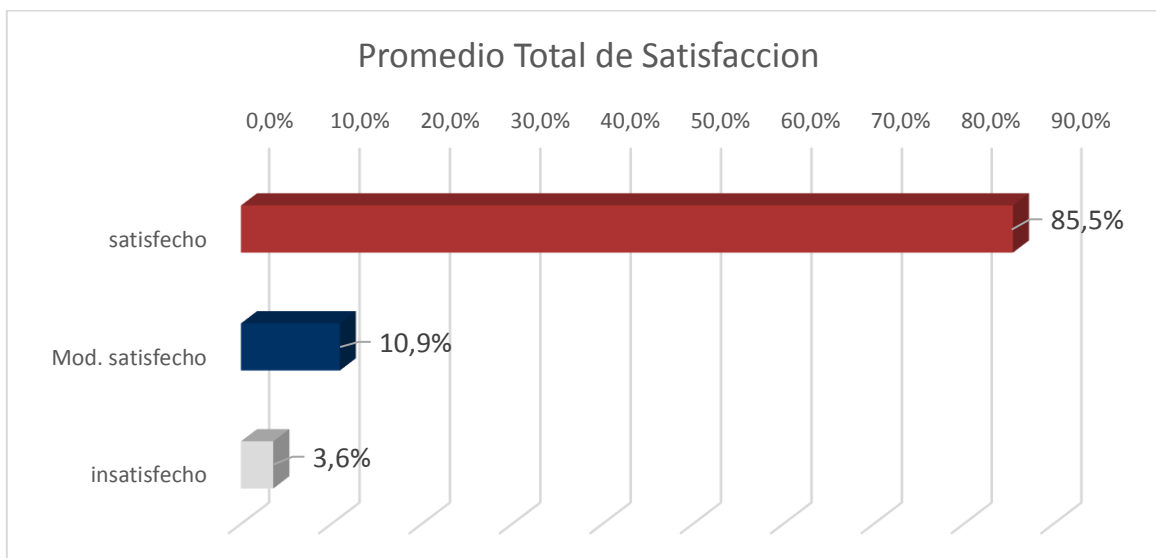
## ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

*Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!*



Facultad de Ciencias Económicas	0	60	60	96%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	126	126	95%
Presupuesto y Contabilidad	20	53	73	95%
UETIC	0	41	41	95%
Facultad de C. de la Educación	0	117	117	95%
Registro y Control Académico	17	466	483	94%
Vicerrectoría Admín. y Financiera	0	77	77	92%
Coordinación Académica Villa R	0	17	17	91%
Facultad de Artes	23	193	216	86%
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	2989	85,5%
Moderadamente satisfecho	382	10,9%
Insatisfecho	125	3,6%
<b>total</b>	<b>3496</b>	<b>100%</b>



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



*"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 Primer Semestre comprendido desde el 1 de enero al 30 de junio del 2020, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 85.5%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 10.9 % y finalmente un 3.6% 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 **96.4%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 3.6 %, 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 los archivos y modulo virtual, correspondiente, al primer semestre 2020 de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona, que se encuentran en el archivo 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