



## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2022

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 5317 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
<b>Total</b>	<b>41</b>

Tabla 1. Numero de procesos desde los que se aplican las encuestas

### 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:

- 5317



SC-CER96940



*"Formando Ideas para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
www.unipamplona.edu.co

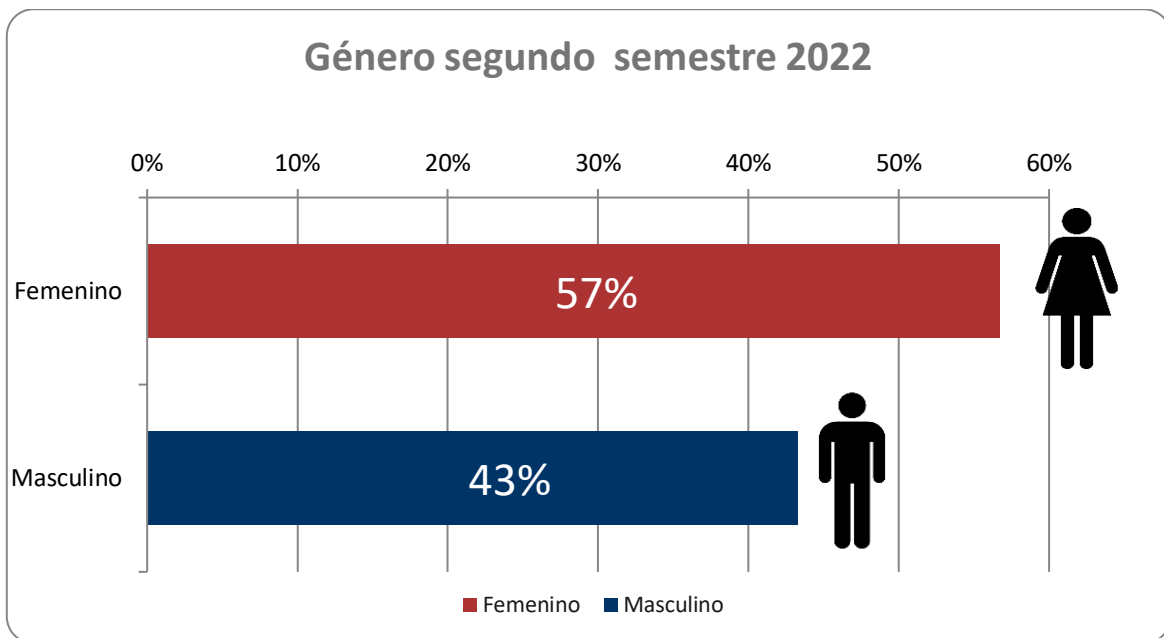


## 6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada durante la vigencia 2022 y que corresponde a 5317 personas el 57% pertenece al género femenino y el 43% al género masculino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Vigencia 2022	Cantidad	Porcentaje
Femenino	3054	57%
Masculino	2263	43%
Total	5317	100%

Tabla 2. Clasificación de las partes interesadas por género



Grafica 1: Corresponde al porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta



SC-CER96940



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

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

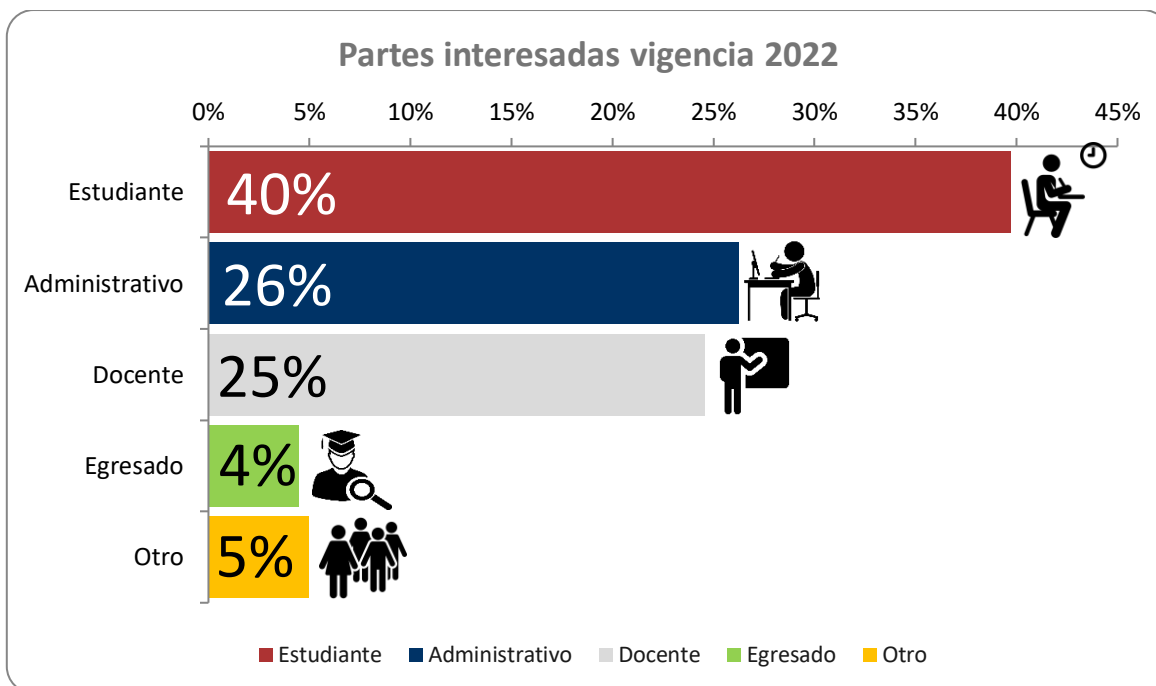


## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas durante la vigencia 2022, fue de 5317 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 40% siendo el grupo más significativo, administrativos 26%, docentes 25%, egresados 4%, otros 5%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
VIGENCIA 2022	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	2111	40%
Administrativo	1397	26%
Docente	1307	25%
Egresado	237	4%
Otro	265	5%
Total	5317	100%

Tabla 3. Clasificación de las partes interesadas



Gráfica 2: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta durante la vigencia 2022.

## 8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA



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

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
www.unipamplona.edu.co

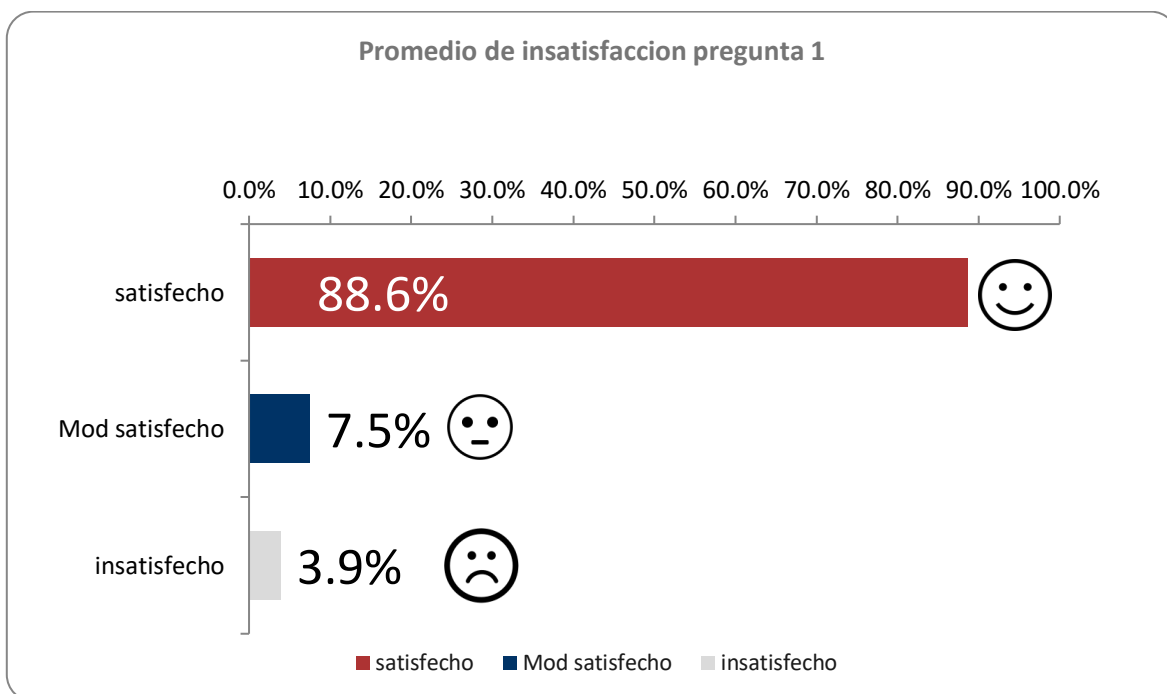
SC-CER96940



## 8.1 PREGUNTA 1

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	4712	88,6%
Mod satisfecho	398	7,5%
Insatisfecho	207	3,9%
Total	5317	100%

Tabla 5. Promedio global de satisfacción a la pregunta 1.



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

Se concluye que aplicadas 5317 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 88.6%, de Satisfacción, 7.5% en moderadamente satisfecho” 3.9% de Insatisfacción. Mostrando que frente a esta pregunta las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

## 8.2 PREGUNTA 2:



SC-CER96940

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

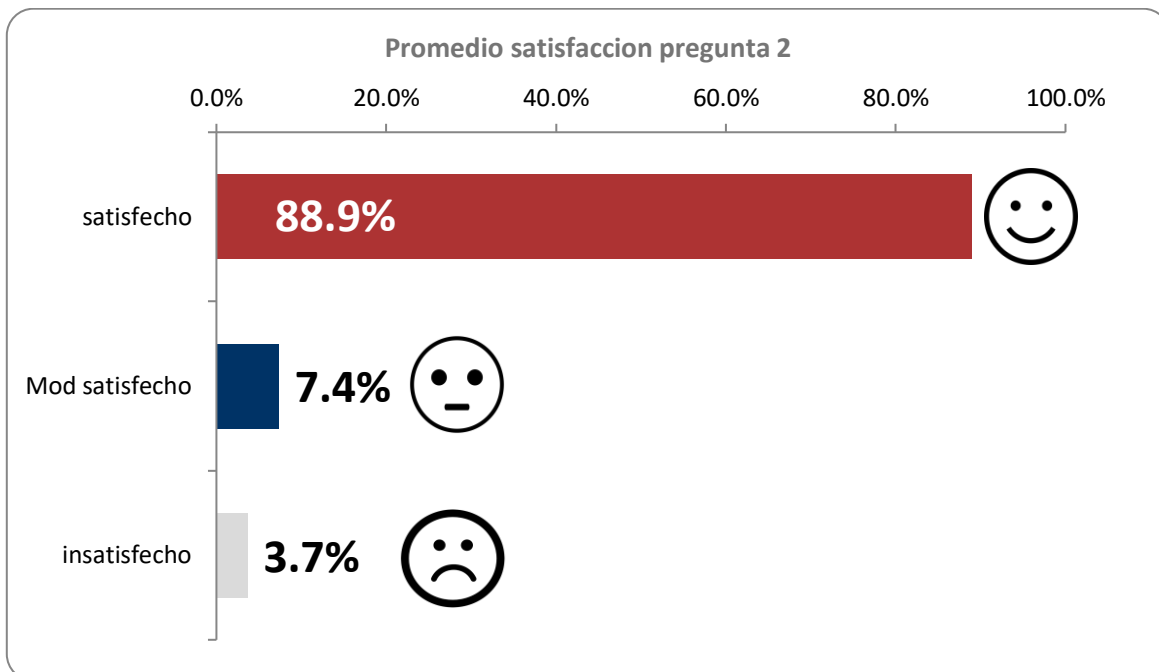
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
www.unipamplona.edu.co



Tabla 6. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 2.

Promedio satisfacción pregunta 2		
Ítem	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	4729	88,9%
Mod satisfecho	392	7,4%
Insatisfecho	196	3,7%
Total	5317	100%

Tabla 7. Promedio global de satisfacción a la pregunta 2.



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

Se concluye que aplicadas 5317 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 88.9% de satisfacción, 7.4% en moderadamente satisfecho” y 3.7% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

### 8.3 PREGUNTA 3:



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

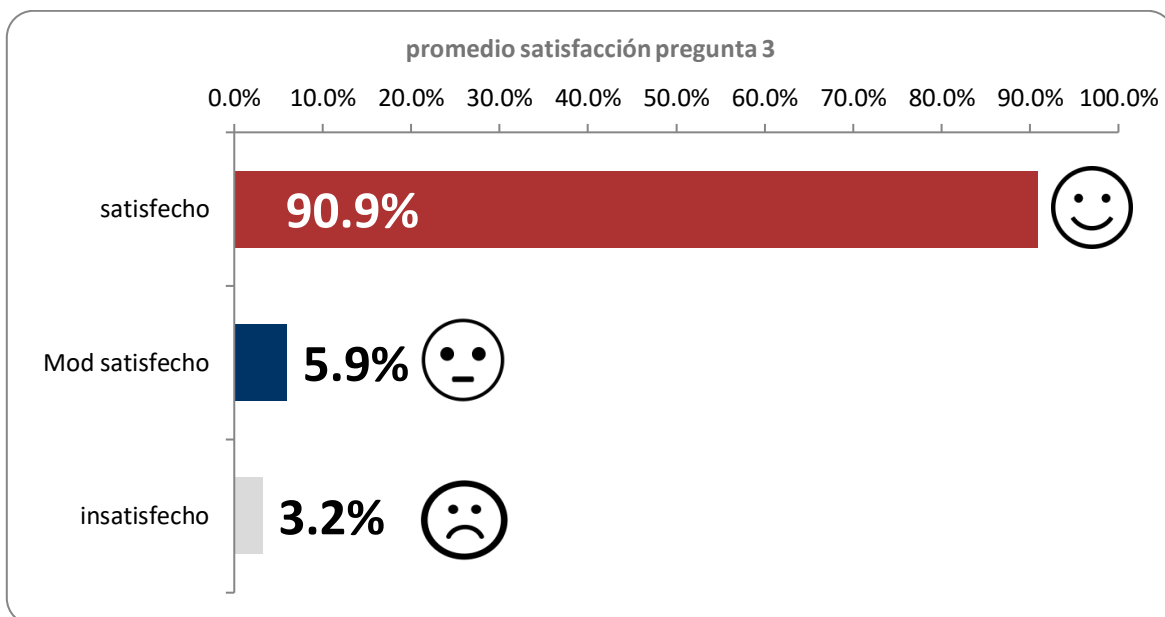
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
www.unipamplona.edu.co

SC-CER96940



Promedio satisfacción pregunta 3		
Ítem	Cantidad de encuestas	Promedio
satisfecho	4833	90,9%
Mod satisfecho	315	5,9%
insatisfecho	169	3,2%
Total	5317	100%

Tabla 9. Promedio global de satisfacción a la pregunta 3.



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

Se concluye que aplicadas 5317 encuestas, a la pregunta: “el personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 90.9% de Satisfacción, 5.9% en moderadamente satisfecho” y 3.2% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.



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

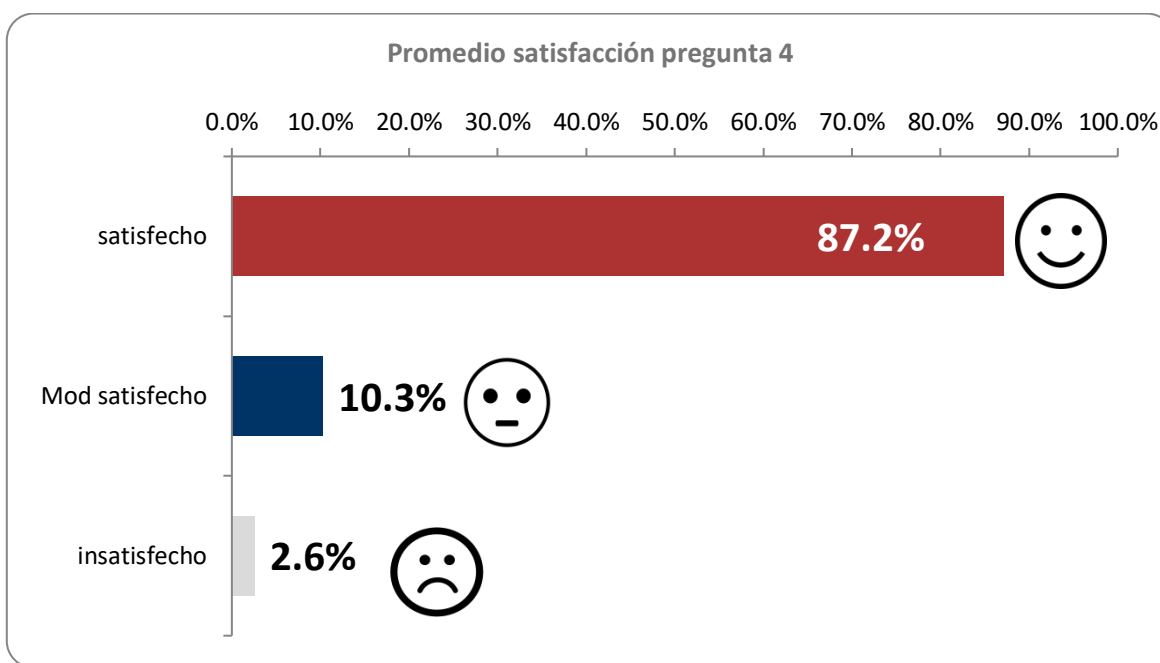
Universidad de Pamplona  
 Pamploa - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
 www.unipamplona.edu.co



### 8.4 PREGUNTA 4:

Promedio satisfacción pregunta 4			
	Cantidad de encuestas	Promedio	
satisfecho	4634	87,2%	
Mod satisfecho	547	10,3%	
insatisfecho	136	2,6%	
Total	5317	100%	

Tabla 10. Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.



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

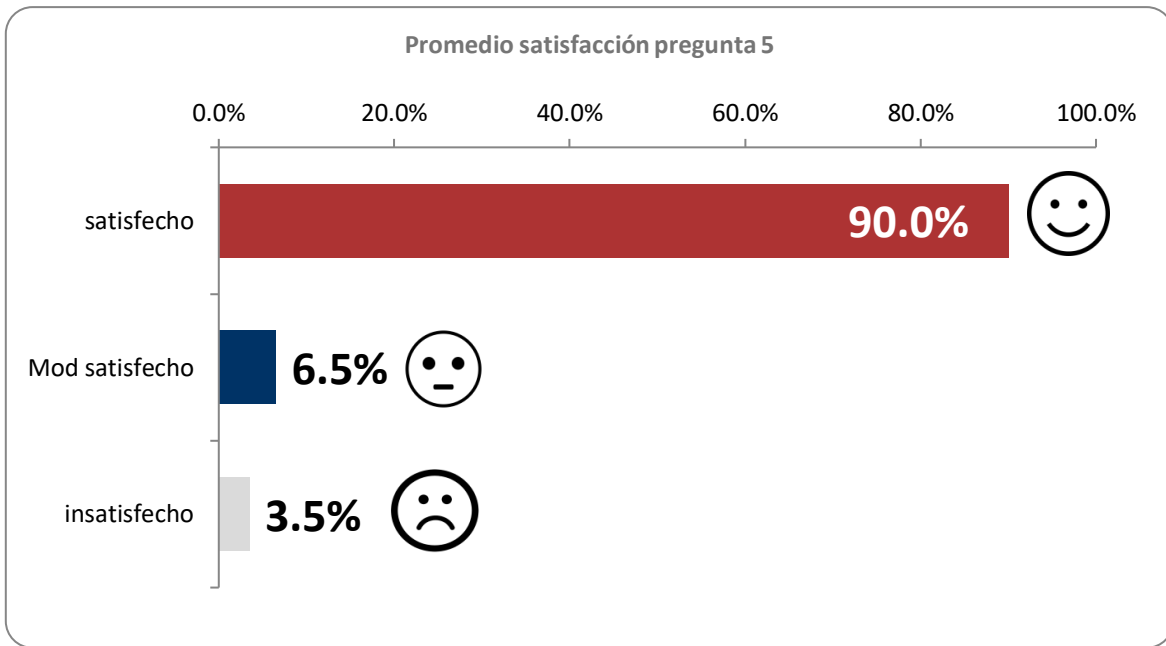
Se concluye que aplicadas 5317 encuestas, a la pregunta: *“el personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial”*, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 87.2% de Satisfacción, 10.3% en moderadamente satisfecho” y 2.6% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.



### 8.5 PREGUNTA 5:

Promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad de encuestas	Promedio
satisfecho	4785	90,0%
Mod satisfecho	347	6,5%
insatisfecho	185	3,5%
Total	5317	100%

Tabla 13. Promedio global de satisfacción a la pregunta 5.



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

Se concluye que aplicadas 5317 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 90.0% de satisfacción, 6.5% en moderadamente satisfecho” y 3.5% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

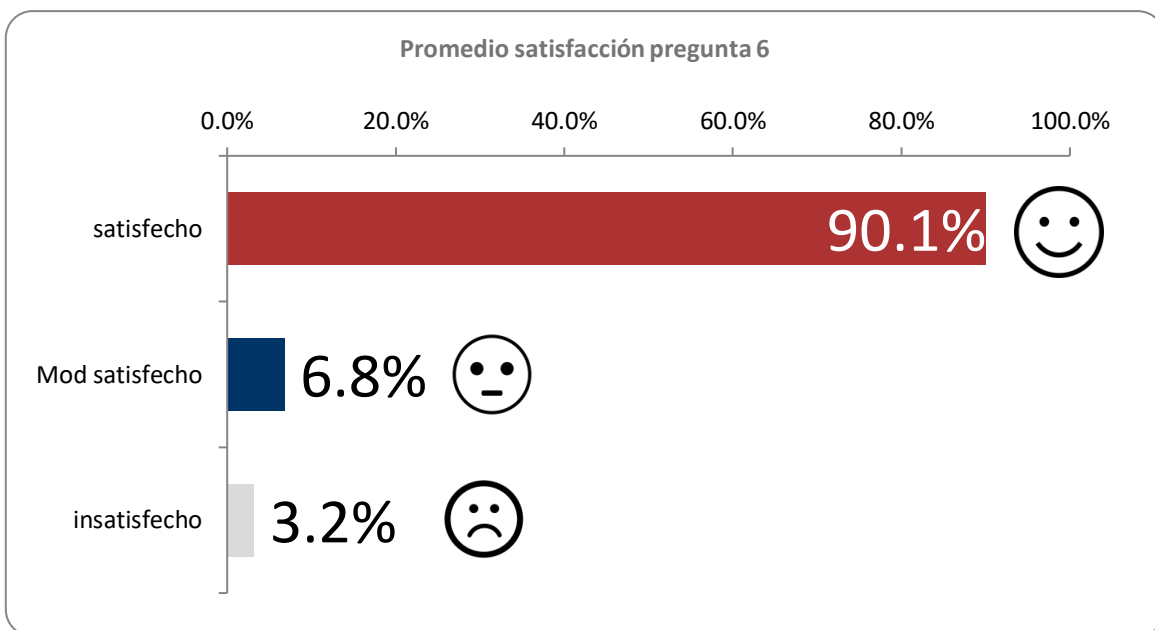




### 8.6 PREGUNTA 6

Promedio satisfacción pregunta 6		
	cantidad de encuestas	Promedio
satisfecho	4788	90,1%
Mod satisfecho	360	6,8%
insatisfecho	169	3,2%
Total	5317	100%

Tabla 15. Promedio global de satisfacción a la pregunta 6.



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

Se concluye que aplicadas 5317 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 90.1% de satisfacción, 6.8% en moderadamente satisfecho” y 3.2% de insatisfacción. 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

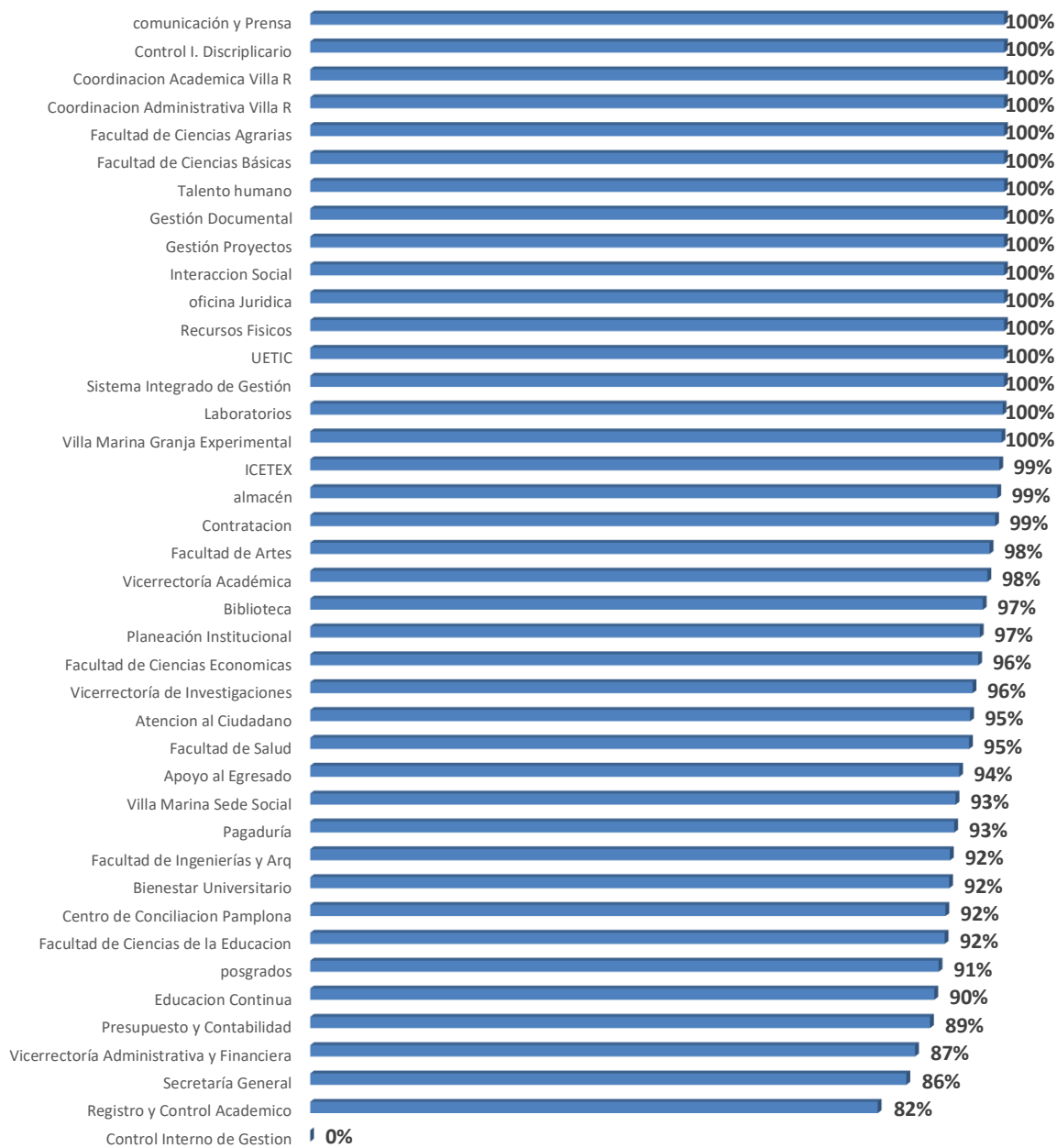


“Formando Ideas para la construcción de un nuevo país en paz”

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
www.unipamplona.edu.co



## Promedio de aplicación de Encuestas en Dependencias



Grafica 09: Clasificación total de encuestas aplicadas y promedio de satisfacción por dependencia.

### Aplicación de Encuestas en Dependencias



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

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)

SC-CER96940



Dependencia	Físico	virtual	Total encuestas	% satisfacción
Comunicación y Prensa	0	61	77	100%
Control I. Disciplinario	0	35	35	100%
Coordinación Académica Villa R	0	13	13	100%
Coordinación Administrativa Villa R	0	8	8	100%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	60	60	100%
Facultad de Ciencias Básicas	0	149	149	100%
Talento humano	0	121	121	100%
Gestión Documental	128	102	230	100%
Gestión Proyectos	0	49	49	100%
Interacción Social	0	14	14	100%
Oficina Jurídica	0	68	68	100%
Recursos Físicos	0	20	21	100%
UETIC	0	24	24	100%
Sistema Integrado de Gestión	28	62	91	100%
Laboratorios	0	89	89	100%
Villa Marina Granja Experimental	0	285	285	100%
ICETEX	0	147	147	99%
Almacén	55	34	105	99%
Contratación	0	237	237	99%
Facultad de Artes	0	340	340	98%
Vicerrectoría Académica	0	212	212	98%
Biblioteca	0	232	232	97%
Planeación Institucional	0	87	87	97%
Facultad de Ciencias Económicas	0	490	490	96%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	201	201	96%
Atención al Ciudadano	0	435	435	95%
Facultad de Salud	0	362	362	95%
Apoyo al Egresado	0	47	47	94%
Villa Marina Sede Social	0	25	29	93%
Pagaduría	0	141	141	93%
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	0	117	117	92%
Bienestar Universitario	0	141	141	92%
Centro de Conciliación Pamplona	0	12	12	92%
Facultad de Ciencias de la Educación	0	71	71	92%
posgrados	0	43	43	91%
Educación Continua	0	121	121	90%
Presupuesto y Contabilidad	0	95	95	89%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	79	79	87%
Secretaría General	0	36	36	86%
Registro y Control Académico	0	167	167	82%
Control Interno de Gestión	0	0	0	0%

Tabla 16. Clasificación total de encuestas aplicadas y promedio de satisfacción por dependencia.



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

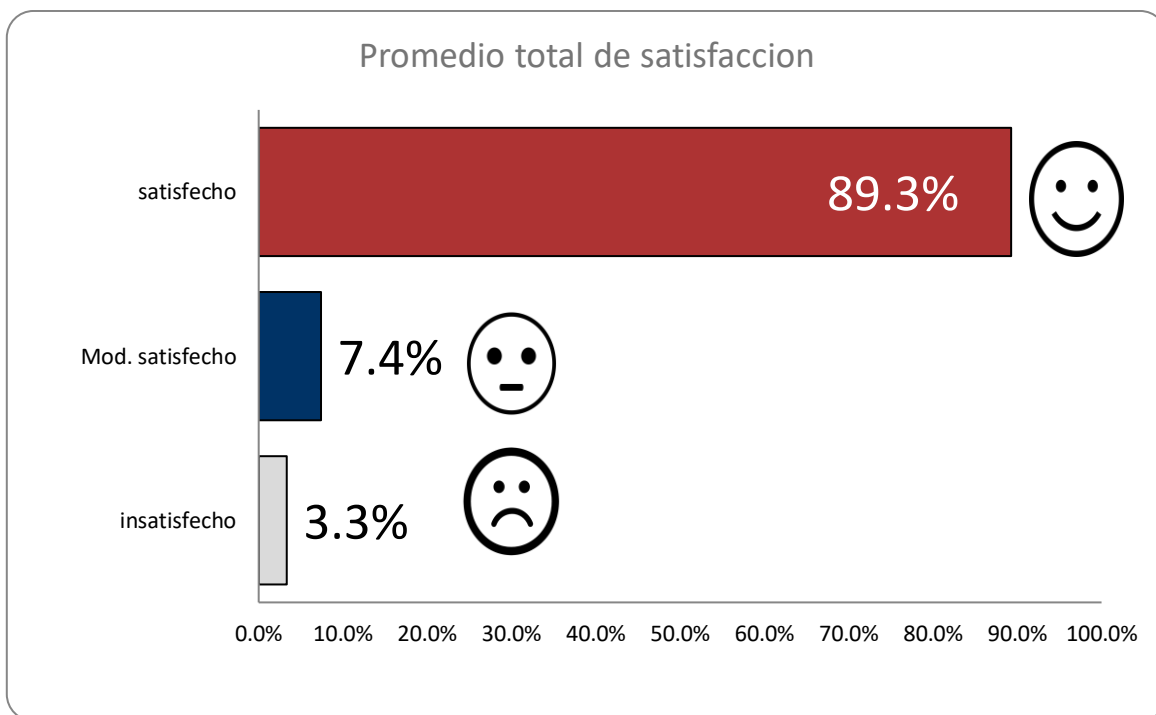
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
www.unipamplona.edu.co

SC-CER96940



Promedio total de satisfacción		
ítem	Cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	4747	89,3%
Mod. satisfecho	393	7,4%
insatisfecho	177	3,3%
<b>total</b>	<b>5317</b>	<b>100%</b>

Tabla 17. Promedio total de satisfacción en la Institución durante el segundo semestre 2021.



Grafica 10: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción por pregunta de las partes interesadas, a las seis (6) preguntas de la Encuesta en la Institución durante la vigencia 2022.



## 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 la vigencia 2022, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 89.3%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 7.4 % y finalmente un 3.3% de insatisfacción.

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

Aplicadas 5317 encuestas en las dependencias, de manera física y según formato FDE-AT-02 v0.2 y de manera virtual en el enlace asignado a cada dependencia. Se evidencia a continuación el nivel de satisfacción de partes interesadas, según formula:

$$\frac{\text{Satisfecho} + \text{Moderadamente Satisfecho}}{\text{TOTAL DE ENCUESTAS}} \times 100$$

$$\frac{4747+393}{5317} \times 100 = 96.7\%$$

PROMEDIO DE SATISFACCION GENERAL  **96.7%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 3.3 %, se realiza el envío del reporte individual a cada dependencia, para que en sus grupos de mejoramiento sean analizadas y tomadas en cuenta para las respectivas acciones correctivas.

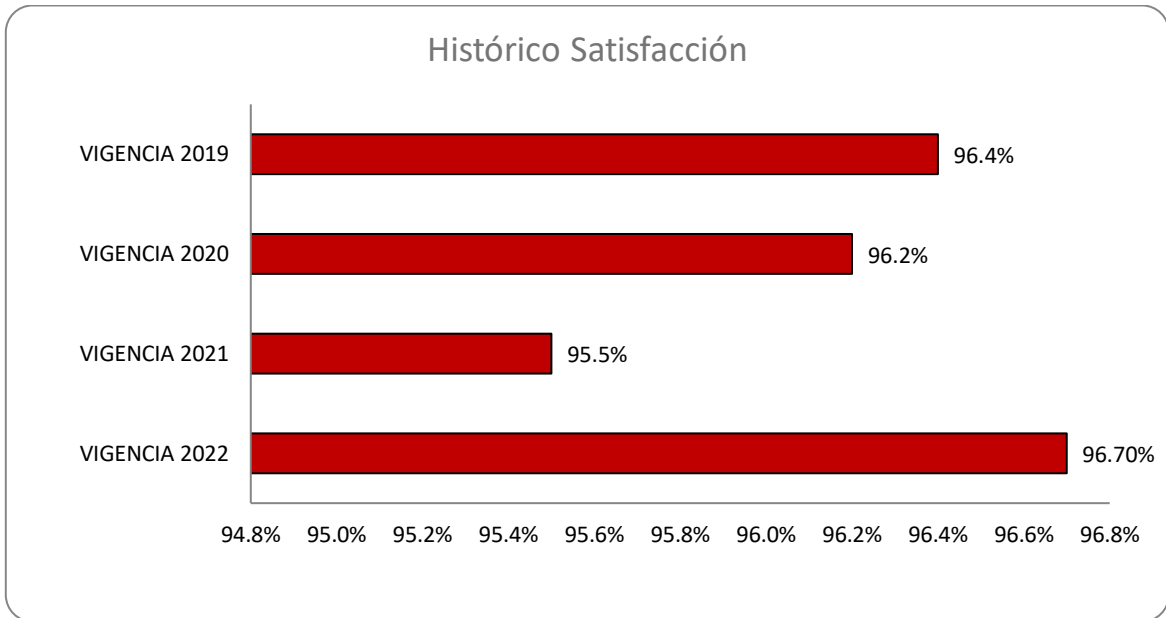


Gráfico 10: muestra el histórico de satisfacción de las vigencias 2019 al 2022

Cordialmente,

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo virtual, correspondiente, a la vigencia 2022 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 Ideas para la construcción de un nuevo país en paz"*

Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:  
[www.unipamplona.edu.co](http://www.unipamplona.edu.co)