



ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2022 (julio 01 a diciembre 31)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 2848 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	41

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:

- 2848



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

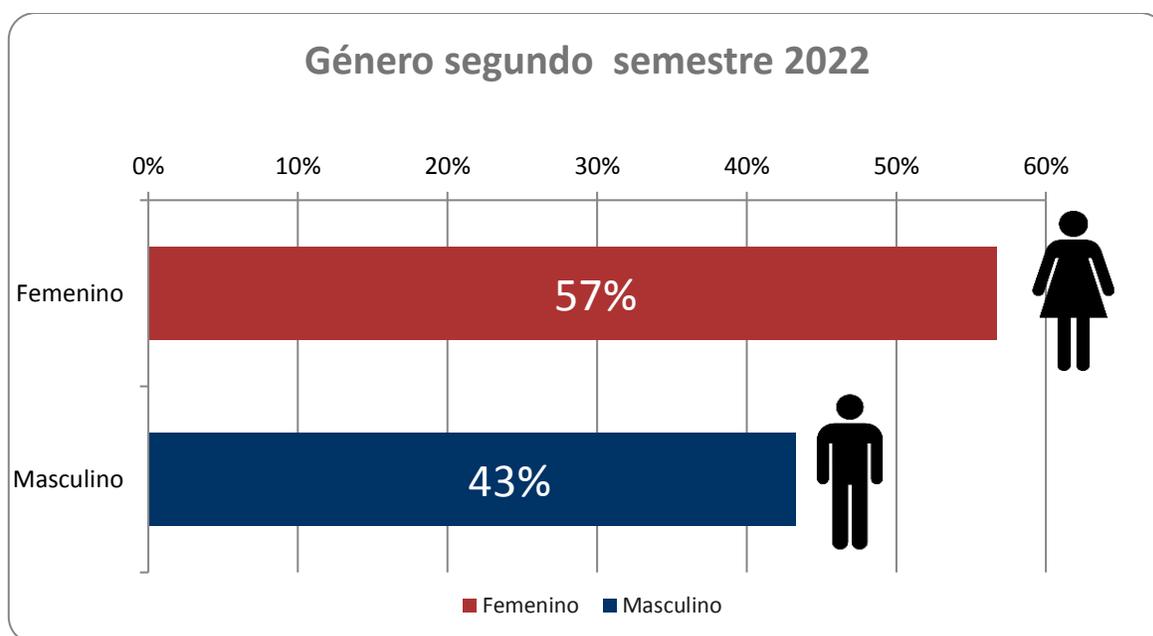


6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el SEGUNDO semestre (julio - diciembre) que corresponde a 2848 personas el 57% pertenece al género femenino y el 43% al género masculino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Primer semestre 2020	Cantidad	Porcentaje
Femenino	1615	57%
Masculino	1233	43%
Total	2848	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



"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

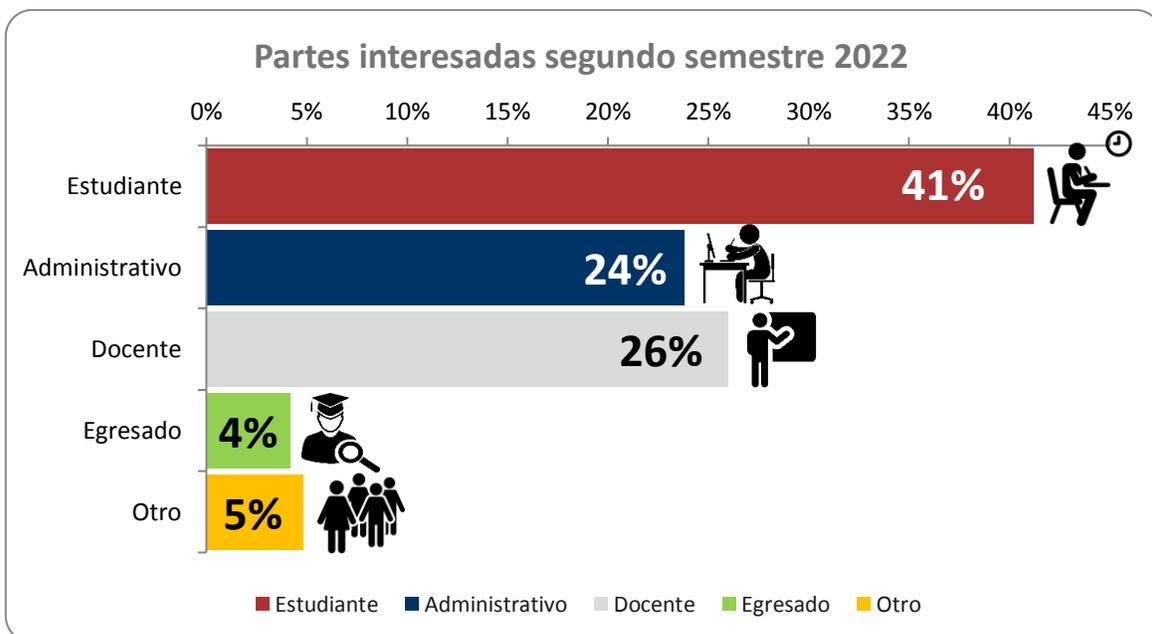


7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el SEGUNDO semestre de 2022, fue de 2848 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 41% siendo el grupo más significativo, administrativos 24%, docentes 26%, egresados 4%, otros 5%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
Segundo semestre 2022	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	1174	41%
Administrativo	678	24%
Docente	740	26%
Egresado	119	4%
Otro	137	5%
Total	2848	100%

Tabla 3. Clasificación de las partes interesadas a las que se aplicó la encuesta



Gráfica 2: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el segundo Semestre 2022.



"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



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	24	Atención al Ciudadano	Satisfecho	218	Biblioteca	Satisfecho	151
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	21		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	14		Insatisfecho	7
Bienestar Universitario	Satisfecho	35	Educación Continua	Satisfecho	47	Prensa y Comunicación	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	8		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	110	SAAI	Satisfecho	32	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica V. de Rosario	Satisfecho	2	Coord. Administrativa V. de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	25
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	152	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	26	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	19		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	251	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	12	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	20
	Mod Satisfecho	41		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	3		Insatisfecho	2
Facultad de Salud	Satisfecho	276	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	72	Gestión documental	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	36		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	15		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	66	Interacción Social	Satisfecho	11
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	13	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	28	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	61
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	74	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	7
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	1	SIG	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	21	UETIC	Satisfecho	5	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	122
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	1		Insatisfecho	7



"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

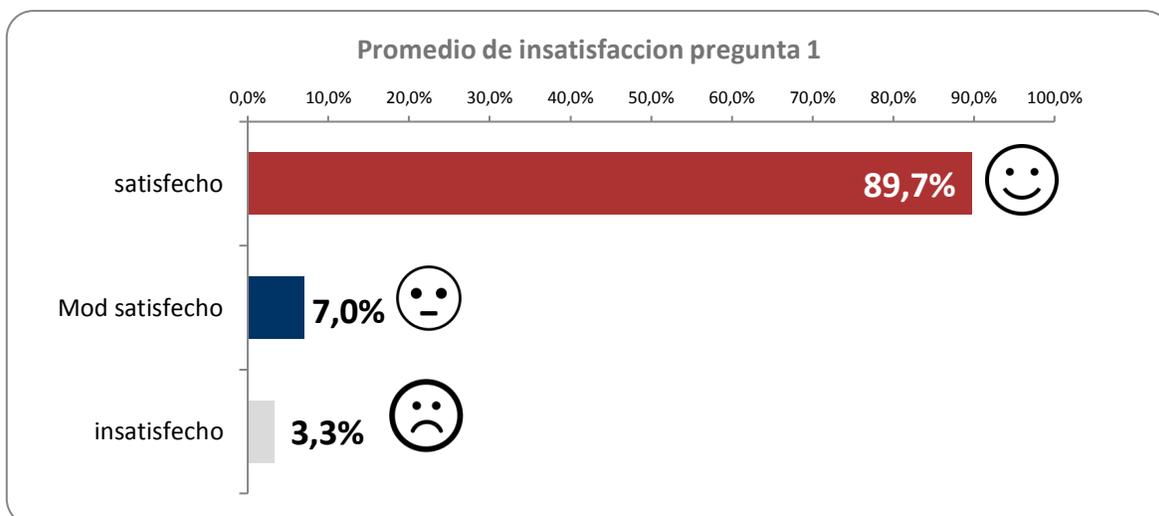


Vicerrectoría Académica	Satisfecho	30	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	56	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	20
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	21	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	199	Laboratorios	Satisfecho	7
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 4. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 1.

promedio satisfacción pregunta 1		
	cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	2556	89,7%
Mod satisfecho	198	7,0%
insatisfecho	94	3,3%
Total	2848	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 2484 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 89.7%, de Satisfacción, 7% en moderadamente satisfecho” 3.3% 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.



“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



8.2 PREGUNTA 2:

PREGUNTA2: El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	23	Atención al Ciudadano	Satisfecho	231	Biblioteca	Satisfecho	150
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	7		Insatisfecho	6
Bienestar Universitario	Satisfecho	34	Educación Continua	Satisfecho	47	Prensa y Comunicación	Satisfecho	35
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	8		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	109	SAAI	Satisfecho	33	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	3	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	25
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	152	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	26	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	247	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	11	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	44		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	8		Insatisfecho	4		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	275	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	73	Gestión documental	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	38		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	14		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	66	Interacción Social	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	13	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	28	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	74	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	32
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	10
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	4
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	1	SIG	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	19	UETIC	Satisfecho	5	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	124
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	6
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	31	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	57	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	2



"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

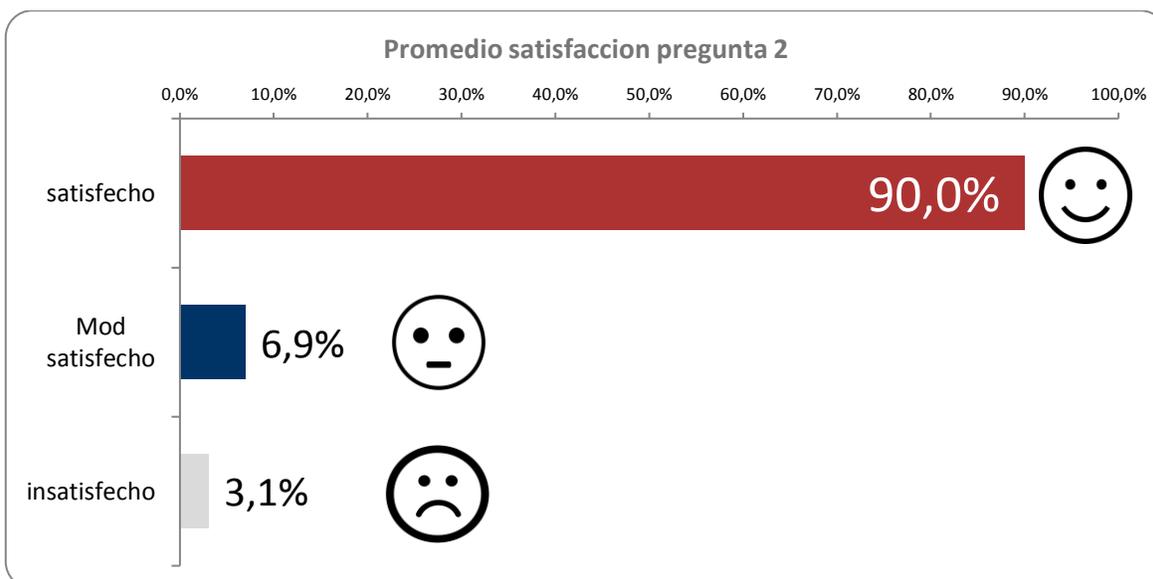


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	23	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	199	Laboratorios	Satisfecho	8
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

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

promedio satisfacción pregunta 2		
Ítem	cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	2564	90,0%
Mod satisfecho	197	6,9%
insatisfecho	87	3,1%
Total	2848	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 2848 encuestas, a la pregunta: “*el producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 90% de satisfacción, 6.9% en moderadamente satisfecho” y 3.1% 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:

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	25	Atención al Ciudadano	Satisfecho	224	Biblioteca	Satisfecho	152
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	12		Insatisfecho	6
Bienestar Universitario	Satisfecho	35	Educación Continua	Satisfecho	50	Prensa y Comunicación	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	111	SAAI	Satisfecho	34	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	3	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	25
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	155	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	26	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	266	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	13	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	27		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	6		Insatisfecho	3		Insatisfecho	1
Facultad de Salud	Satisfecho	285	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	72	Gestión documental	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	30		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	12		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	23	Oficina de ICETEX	Satisfecho	67	Interacción Social	Satisfecho	11
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	13	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	28	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	74	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	37
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	6
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	1	SIG	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	20	UETIC	Satisfecho	5	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	123
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	4
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	31	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	60	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	25
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0



"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

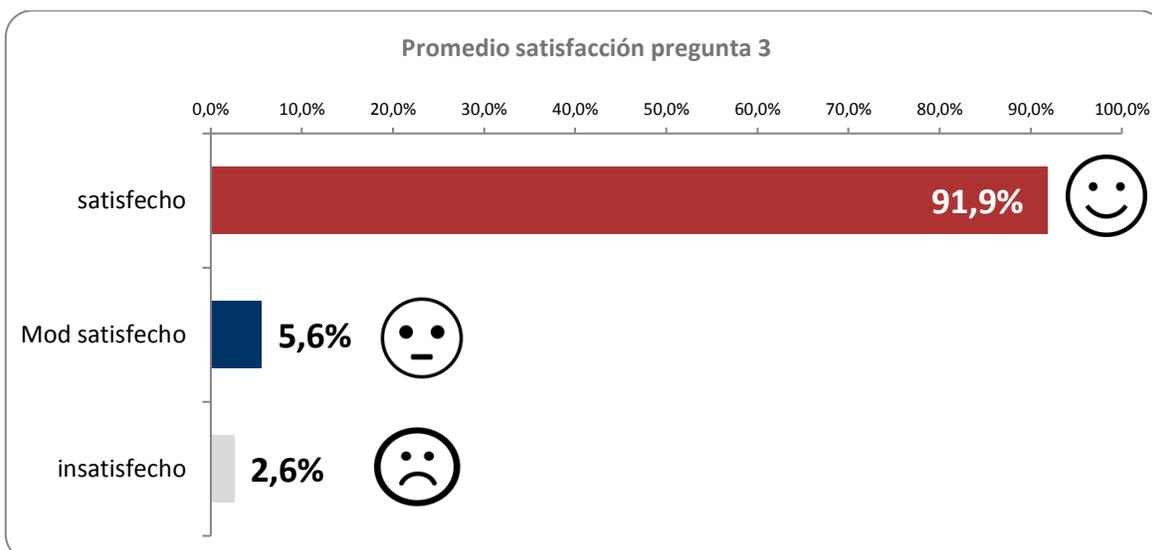


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	22	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	199	Laboratorios	Satisfecho	8
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 8. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 3.

Promedio satisfacción pregunta 3		
	Cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	2616	91,9%
Mod satisfecho	159	5,6%
insatisfecho	73	2,6%
Total	2848	100%

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



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

Se concluye que aplicadas 2848 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 91.9% de Satisfacción, 5.6% en moderadamente satisfecho” y 2.6% 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
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax:
www.unipamplona.edu.co



8.4 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	24	Atención al Ciudadano	Satisfecho	239	Biblioteca	Satisfecho	152
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	8		Insatisfecho	6
Bienestar Universitario	Satisfecho	38	Educación Continua	Satisfecho	50	Prensa y Comunicación	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	110	SAAI	Satisfecho	34	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	3	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	155	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	25	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	272	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	13	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	24
	Mod Satisfecho	24		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Facultad de Salud	Satisfecho	282	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	73	Gestión documental	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	34		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	11		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	67	Interacción Social	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	13	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	30	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	77	Oficina de Postgrados	Satisfecho	20	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	41
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	4
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	1	SIG	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	21	UETIC	Satisfecho	5	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	127
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	31	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	60	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0



"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

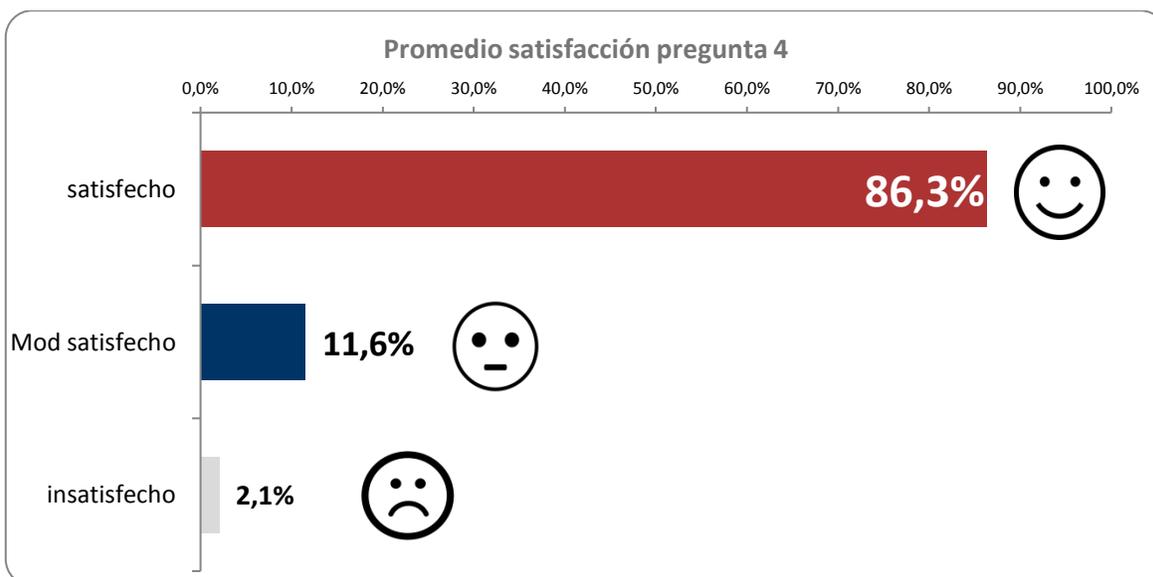


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	23	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	9
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	199		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 10. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 4.

Promedio satisfacción pregunta 4		
	cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	2459	86,3%
Mod satisfecho	329	11,6%
insatisfecho	60	2,1%
Total	2848	100%

Tabla 11. Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.



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

Se concluye que aplicadas 2848 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 86.3% de Satisfacción, 11.6% en moderadamente satisfecho” y 2.1% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las 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



8.5 PREGUNTA 5:

PREGUNTA 5: La comunicación fue clara, precisa y concisa								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	24	Atención al Ciudadano	Satisfecho	225	Biblioteca	Satisfecho	151
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	14		Insatisfecho	5
Bienestar Universitario	Satisfecho	31	Educación Continua	Satisfecho	47	Prensa y Comunicación	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	9		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	111	SAAI	Satisfecho	33	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	3	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	25
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	156	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	26	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	15		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	255	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	12	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	19
	Mod Satisfecho	39		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	4		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	278	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	73	Gestión documental	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	37		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	12		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	23	Oficina de ICETEX	Satisfecho	67	Interacción Social	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Oficina Jurídica	Satisfecho	13	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	28	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	75	Oficina de Postgrados	Satisfecho	20	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	37
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	8
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	1	SIG	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	19	UETIC	Satisfecho	5	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	122
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	5
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	30	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	58	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	24
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0



"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

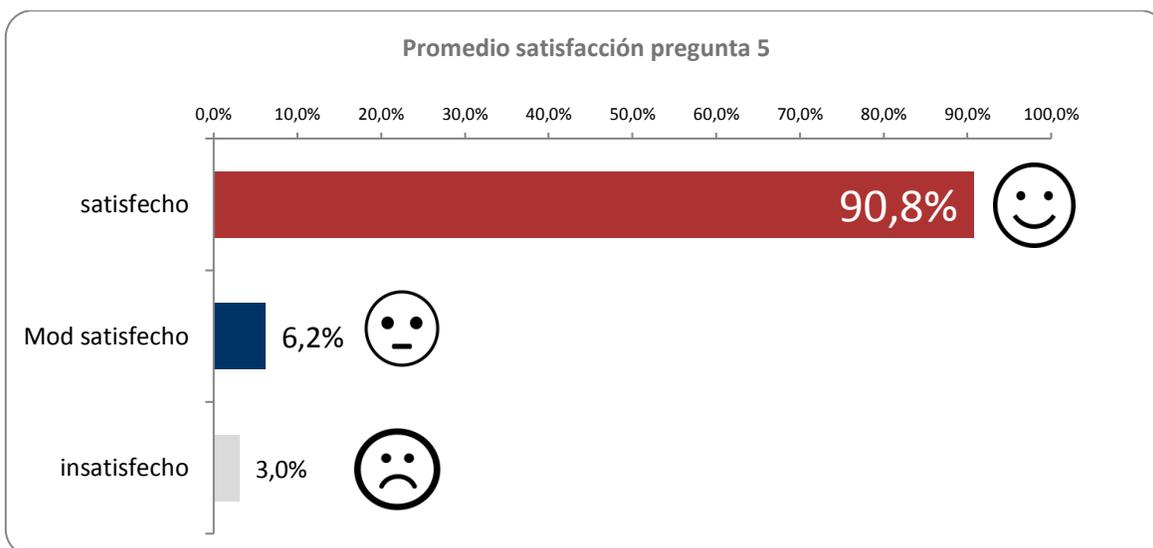


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	23	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	199	Laboratorios	Satisfecho	9
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 12. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 5.

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	2586	90,8%
Mod satisfecho	176	6,2%
insatisfecho	86	3,0%
Total	2848	100%

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



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

Se concluye que aplicadas 2848 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 90.8% de satisfacción, 6.2% en moderadamente satisfecho” y 3.0% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las 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



8.6 PREGUNTA 6

PREGUNTA 6: La persona que presto el servicio recibió sus sugerencias								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	24	Atención al Ciudadano	Satisfecho	230	Biblioteca	Satisfecho	148
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	10
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	13		Insatisfecho	6
Bienestar Universitario	Satisfecho	34	Educación Continua	Satisfecho	48	Prensa y Comunicación	Satisfecho	36
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	110	Control I Disciplinario	Satisfecho	34	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	3	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	2	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	157	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	27	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	250	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	12	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	19
	Mod Satisfecho	41		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	8		Insatisfecho	2		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	275	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	74	Gestión documental	Satisfecho	118
	Mod Satisfecho	41		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	11		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	67	Interacción Social	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	13	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	29	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	74	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	37
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	7
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	1	SIG	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	21	UETIC	Satisfecho	5	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	125
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	31	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	58	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	26
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0



"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

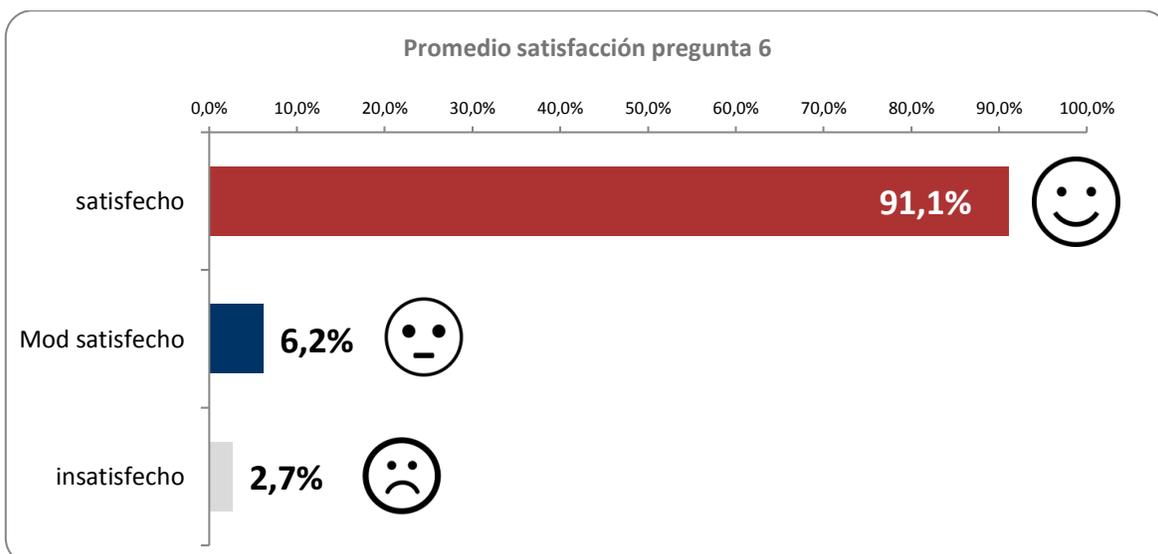


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	22	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	199	Laboratorios	Satisfecho	9
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 14. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 6)

Promedio satisfacción pregunta 6		
	Cantidad de encuestas	promedio
satisfecho	2595	91,1%
Mod satisfecho	176	6,2%
insatisfecho	77	2,7%
Total	2848	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 2848 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 91.1% de satisfacción, 6.2% en moderadamente satisfecho” y 2.7% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las 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



9 PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

Aplicación de Encuestas en Dependencias

Dependencia	Físico	virtual	Total encuestas	% satisfacción
Comunicación y Prensa	0	20	36	100%
Sistema de Acreditación y Autoevaluación	0	35	35	100%
Coordinación Académica Villa R	0	3	3	100%
Coordinación Administrativa Villa R	0	2	2	100%
Apoyo al Egresado	0	26	26	100%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	29	29	100%
Facultad de Ciencias Básicas	0	72	72	100%
Talento humano	0	75	75	100%
Gestión Documental	16	102	118	100%
Gestión Proyectos	0	24	24	100%
Interacción Social	0	13	13	100%
Oficina Jurídica	0	13	13	100%
Presupuesto y Contabilidad	0	62	62	100%
Recursos físicos	0	1	1	100%
UETIC	0	6	6	100%
Sistema Integrado de Gestión	28	34	63	100%
Vicerrectoría Académica	0	33	33	100%
Villa Marina Granja Experimental	0	199	199	100%
Laboratorios	0	9	9	100%
Facultad de Artes	0	173	173	99%
ICETEX	0	68	68	99%
Contratación	0	116	116	98%
Facultad de Ciencias Económicas	0	299	299	98%
Planeación Institucional	0	79	79	97%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	64	64	97%
Almacén	0	9	25	96%
Biblioteca	0	164	164	96%
Bienestar Universitario	0	45	45	96%
Facultad de Salud	0	327	327	95%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	135	135	95%
Atención al Ciudadano	0	253	253	94%
Villa Marina Sede Social	0	24	28	93%
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	0	26	26	92%
Pagaduría	0	33	33	91%
Posgrados	0	21	21	90%
Educación Continua	0	58	58	86%
Registro y Control Académico	0	46	46	85%
Secretaría General	0	25	25	84%
Facultad de Ciencias de la Educación	0	17	17	82%
Gestión Servicios y Practica Jurídico Académica	0	5	5	80%
Control Interno de Gestión	0	0	0	0%



"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

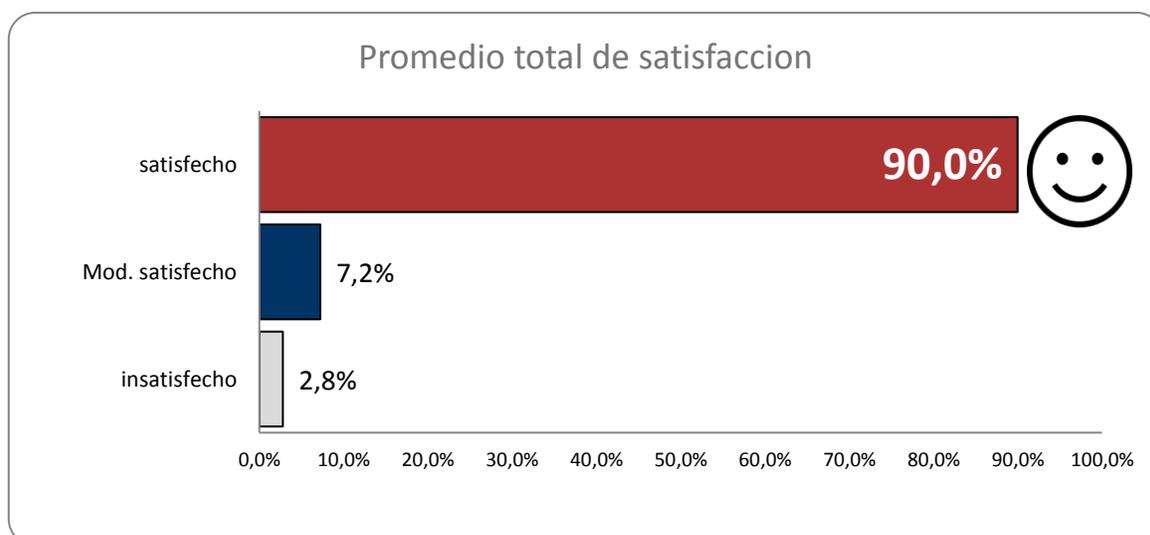
SC-CER96940



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

Promedio total de satisfacción		
ítem	Cantidad de encuestas	promedio
Satisfecho	2563	90,0%
Mod. satisfecho	206	7,2%
Insatisfecho	80	2,8%
total	2848	100%

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



Grafica 9: 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 el SEGUNDO semestre 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 el SEGUNDO semestre comprendido desde el 1 de julio al 31 de diciembre del 2022, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 90%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 7.2 % y finalmente un 2.8% 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 SEGUNDO Semestre de **97.2%**



El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 2.8 %, 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.

Histórico Satisfacción	
semestre	%
1er semestre 2019	99%
2do semestre 2019	98,17%
1er semestre 2020	96,40%
2do semestre 2020	96,10%
1er semestre 2021	94,60%
2do semestre 2021	96,40%
1er semestre 2022	96,10%
2do semestre 2022	97,20%

Tabla 18. Histórico de satisfacción 2019 - 2022



Gráfico 10: muestra el histórico de satisfacción durante 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, al SEGUNDO semestre 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