



## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2023 (abril – julio)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 3576 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>42</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:

- 3576



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



## 6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el Primer semestre (Enero - julio) que corresponde a 2502 personas el 42% pertenece al género masculino y el 58% al género femenino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Primer semestre 2022	Cantidad	Porcentaje
Femenino	1882	52.6%
Masculino	1683	47.1%
No Binario	11	0.3%
Total	3576	100%

Tabla 2. Clasificación de las partes interesadas por género



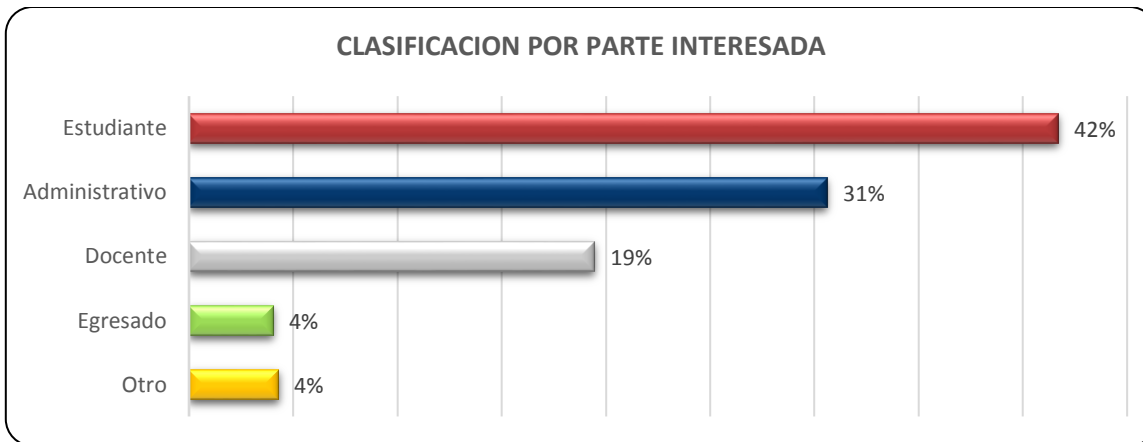
Grafica 1: Corresponde al porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta

## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el primer semestre de 2023, fue de 3576 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 42% siendo el grupo más significativo, administrativos 31%, docentes 19%, egresados 4%, otros 4%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
Parte interesada	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	1490	42%
Administrativo	1094	31%
Docente	695	19%
Egresado	144	4%
Otro	153	4%
Total	3576	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.

## 8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

### 8.1 PREGUNTA 1 a 3

Dependencia	pregunta 01					pregunta 02					pregunta 03				
	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción
ALMACEN	73	17	0	90	100%	80	10	0	90	100%	81	9	0	90	100%
ATENCION AL CIUDADANO	245	21	3	269	99%	252	15	2	269	99%	251	14	4	269	99%
BIBLIOTECA	192	10	3	205	99%	195	8	2	205	99%	191	11	3	205	99%
BIENESTAR	272	53	9	334	97%	303	21	10	334	97%	297	32	5	334	99%
CIADTI	41	2	1	44	98%	39	4	1	44	98%	44	0	0	44	100%
CONTRATACION	425	10	4	439	99%	415	19	5	439	99%	427	9	3	439	99%
CONTROL INTERNO GESTIO	13	3	0	16	100%	13	3	0	16	100%	13	3	0	16	100%
COORDINACION LABORATORIOS	53	2	0	55	100%	53	1	1	55	98%	54	1	0	55	100%
EDUCACION CONTINUA	47	4	5	56	91%	48	4	4	56	93%	48	3	5	56	91%
EGRESADOS	17	1	0	18	100%	18	0	0	18	100%	17	1	0	18	100%
FACULTAD DE ARTES	30	3	3	36	92%	32	3	1	36	97%	30	4	2	36	94%
FACULTAD DE C AGRARIAS	27	2	0	29	100%	28	1	0	29	100%	28	1	0	29	100%
FACULTAD DE C BASICAS	79	1	1	81	99%	79	1	1	81	99%	79	2	0	81	100%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	297	85	15	397	96%	303	79	15	397	96%	333	50	14	397	96%
FACULTAD DE C EDUCACION	70	7	4	81	95%	71	8	2	81	98%	72	8	1	81	99%
FACULTAD DE INGENIERIAS	28	4	4	36	89%	26	6	4	36	89%	30	4	2	36	94%
FACULTAD DE SALUD	102	2	4	108	96%	102	3	3	108	97%	103	1	4	108	96%
GESTION DOCUMENTAL	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%
GESTION PROYECTOS	7	0	0	7	100%	7	0	0	7	100%	7	0	0	7	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	13	2	1	16	94%	13	2	1	16	94%	13	2	1	16	94%
ICETEX	85	1	0	86	100%	85	0	1	86	99%	85	0	1	86	99%
INTERACCION SOCIAL	0	1	0	1	100%	0	1	0	1	100%	0	1	0	1	100%
OFICINA DE PAGADURIA	94	4	3	101	97%	95	3	3	101	97%	94	5	2	101	98%
OFICINA JURIDICA	32	0	1	33	97%	33	0	0	33	100%	32	0	1	33	97%



Dependencia	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
PLANEACION	183	15	3	201	99%	180	11	10	201	95%	190	8	3	201	99%																																																																																					
POSGRADOS	20	1	0	21	100%	21	0	0	21	100%	21	0	0	21	100%																																																																																					
PRENSA	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%																																																																																					
PRESUPUESTO	57	0	0	57	100%	56	1	0	57	100%	57	0	0	57	100%																																																																																					
RECURSOS FISICOS	7	2	0	9	100%	7	2	0	9	100%	7	2	0	9	100%																																																																																					
REGISTRO Y CONTROL	27	7	9	43	79%	30	5	8	43	81%	32	3	8	43	81%																																																																																					
SAAI	21	1	0	22	100%	21	1	0	22	100%	21	1	0	22	100%																																																																																					
SECRETARIA GENERAL	46	11	2	59	97%	51	5	3	59	95%	51	5	3	59	95%																																																																																					
SIG	113	1	0	114	100%	114	0	0	114	100%	114	0	0	114	100%																																																																																					
TALENTO HUMANO	28	2	0	30	100%	27	3	0	30	100%	29	1	0	30	100%																																																																																					
UTIC	46	2	0	48	100%	47	1	0	48	100%	46	2	0	48	100%																																																																																					
VICERRECTORIA ACADEMICA	14	0	0	14	100%	13	1	0	14	100%	14	0	0	14	100%																																																																																					
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	93	0	2	95	98%	93	0	2	95	98%	93	0	2	95	98%																																																																																					
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	96	8	7	111	94%	95	9	7	111	94%	98	4	9	111	92%																																																																																					
VILLA DEL ROSARIO ACADEMICO	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%																																																																																					
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%																																																																																					
VILLA MARINA GRANJA	151	1	0	152	100%	151	1	0	152	100%	152	0	0	152	100%																																																																																					
VILLA MARINA SEDE S.	21	2	6	29	79%	20	2	7	29	76%	20	2	7	29	76%																																																																																					

Tabla 4. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 1 a la 3.

## 8.2 PREGUNTA 4 a 6

Dependencia	pregunta 04					pregunta 05					pregunta 06				
	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción
ALMACEN	84	6	0	90	100%	85	5	0	90	100%	83	7	0	90	100%
ATENCION AL CIUDADANO	259	9	1	269	100%	246	18	5	269	98%	##	19	2	269	99%
BIBLIOTECA	194	6	5	205	98%	194	8	3	205	99%	##	13	1	205	100%
BIENESTAR	301	25	8	334	98%	297	31	6	334	98%	##	36	9	334	97%
CIADTI	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%	43	1	0	44	100%
CONTRATACION	429	6	4	439	99%	418	17	4	439	99%	##	12	3	439	99%
CONTROL INTERNO GESTIO	13	3	0	16	99%	13	3	0	16	100%	13	3	0	16	100%
COORDINACION LABORATORIOS	54	1	0	55	100%	54	1	0	55	100%	53	2	0	55	100%
EDUCACION CONTINUA	50	4	2	56	96%	46	6	4	56	93%	47	7	2	56	96%
EGRESADOS	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%
FACULTAD DE ARTES	36	0	0	36	100%	31	3	2	36	94%	29	6	1	36	97%
FACULTAD DE C AGRARIAS	29	0	0	29	100%	28	1	0	29	100%	28	1	0	29	100%
FACULTAD DE C BASICAS	80	1	0	81	100%	79	1	1	81	99%	79	1	1	81	99%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	338	50	9	397	98%	322	60	15	397	96%	##	64	14	397	96%
FACULTAD DE C EDUCACION	74	5	2	81	98%	68	11	2	81	98%	71	4	6	81	93%
FACULTAD DE INGENIERIAS	33	2	1	36	97%	29	5	2	36	94%	27	6	3	36	92%
FACULTAD DE SALUD	104	2	2	108	98%	103	1	4	108	96%	##	1	4	108	96%
GESTION DOCUMENTAL	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%
GESTION PROYECTOS	7	0	0	7	100%	7	0	0	7	100%	7	0	0	7	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	13	2	1	16	94%	13	2	1	16	94%	13	2	1	16	94%
ICETEX	86	0	0	86	100%	85	1	0	86	100%	85	0	1	86	99%
INTERACCION SOCIAL	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
OFICINA DE PAGADURIA	96	3	2	101	98%	93	6	2	101	98%	93	6	2	101	98%
OFICINA JURIDICA	33	0	0	33	100%	32	0	1	33	97%	32	0	1	33	97%
PLANEACION	182	18	1	201	100%	179	17	5	201	98%	##	8	3	201	99%
POSGRADOS	21	0	0	21	100%	20	1	0	21	100%	21	0	0	21	100%
PRENSA	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
PRESUPUESTO	57	0	0	57	100%	57	0	0	57	100%	57	0	0	57	100%
RECURSOS FISICOS	7	2	0	9	100%	7	2	0	9	100%	7	2	0	9	100%



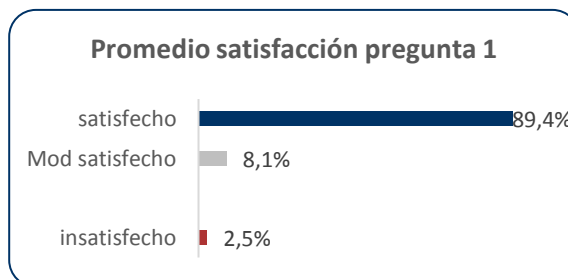
DEPENDENCIA	33	4	6	43	86%	30	6	7	43	84%	30	3	10	43	77%
REGISTRO Y CONTROL	21	1	0	22	100%	22	0	0	22	100%	21	1	0	22	100%
SAAI	54	4	1	59	98%	48	9	2	59	97%	52	6	1	59	98%
SECRETARIA GENERAL	114	0	0	114	100%	113	1	0	114	100%	##	0	0	114	100%
SIG	29	1	0	30	100%	28	1	1	30	97%	29	0	1	30	97%
TALENTO HUMANO	47	1	0	48	100%	46	2	0	48	100%	47	1	0	48	100%
UETIC	14	0	0	14	100%	14	0	0	14	100%	14	0	0	14	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	93	0	2	95	98%	93	0	2	95	98%	93	0	2	95	98%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	99	5	7	111	94%	97	7	7	111	94%	94	10	7	111	94%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
VILLA DEL ROSARIO ACADEMICO	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%	0	0	0	0	0%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	152	0	0	152	100%	152	0	0	152	100%	##	0	0	152	100%
VILLA MARINA GRANJA	21	2	6	29	79%	21	2	6	29	79%	21	2	6	29	79%
VILLA MARINA SEDE S.															

Tabla 5. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 4 a la 6

### 8.3 PREGUNTA 1:

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3198	89,4%
Mod satisfecho	288	8,1%
insatisfecho	90	2,5%
Total	3576	100%

Tabla 6. Promedio global de satisfacción a la pregunta 1.

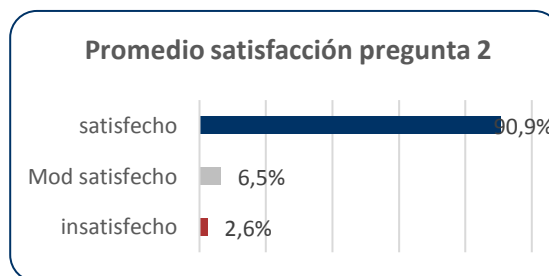


Se concluye que aplicadas 3576 encuestas, a la pregunta: “El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 89.4%, de Satisfacción, 8.1% en moderadamente satisfecho” 2.5% 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.

### 8.4 PREGUNTA 2:

Promedio satisfacción pregunta 2		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3249	90,9%
Mod satisfecho	234	6,5%
insatisfecho	93	2,6%
Total	3576	100%

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



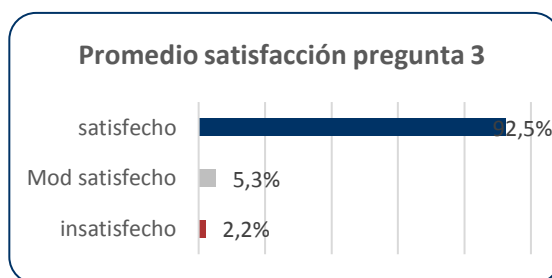


Se concluye que aplicadas 3756 encuestas, a la pregunta: “*el producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 90.9% de satisfacción, 6.5% en moderadamente satisfecho” y 2.6% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

### 8.5 PREGUNTA 3:

promedio satisfacción pregunta 3		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3307	92,5%
Mod satisfecho	189	5,3%
insatisfecho	80	2,2%
Total	3576	100%

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

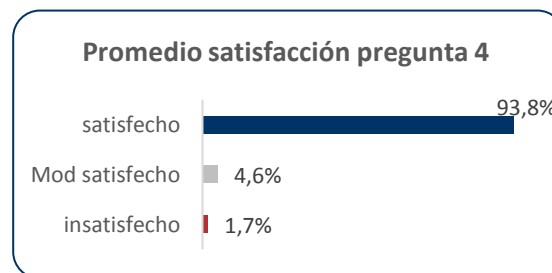


Se concluye que aplicadas 3576 encuestas, a la pregunta: “*el personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 92.5% de Satisfacción, 5.3% en moderadamente satisfecho” y 2.2% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.

### 8.6 PREGUNTA 4:

promedio satisfacción pregunta 4		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3353	93,8%
Mod satisfecho	163	4,6%
insatisfecho	60	1,7%
Total	3576	100%

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



Se concluye que aplicadas 3576 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 93.8% de Satisfacción, 4.6% en moderadamente satisfecho” y 1.7% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.



SC-CER96940



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

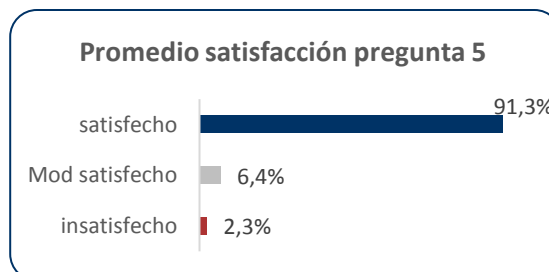
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750



### 8.7 PREGUNTA 5:

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3266	91,3%
Mod satisfecho	228	6,4%
insatisfecho	82	2,3%
Total	3576	100%

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

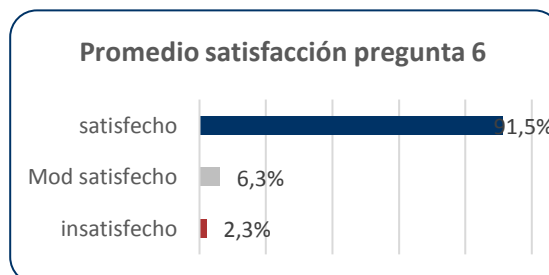


Se concluye que aplicadas 3576 encuestas, a la pregunta: *“la comunicación fue clara, precisa, y concisa”*, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 91.3% de satisfacción, 6.4% en moderadamente satisfecho” y 2.3% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

### 8.8 PREGUNTA 6

promedio satisfacción pregunta 6		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3271	91,5%
Mod satisfecho	224	6,3%
insatisfecho	81	2,3%
Total	3576	100%

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



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

Se concluye que aplicadas 3576 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 91.5% de satisfacción, 6.3% en moderadamente satisfecho” y 2.3% 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

APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN DEPENDENCIAS		
Dependencia	Cantidad	% Satisfacción
ALMACEN	90	100%
EGRESADOS	18	100%
FACULTAD DE C AGRARIAS	29	100%
GESTION DOCUMENTAL	27	100%
GESTION PROYECTOS	7	100%
INTERACCION SOCIAL	1	100%
POSGRADOS	21	100%
PRENSA	4	100%
PRESUPUESTO	57	100%
RECURSOS FISICOS	9	100%
SAAI	22	100%
SIG	114	100%
UETIC	48	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	14	100%
VILLA DEL ROSARIO ACADEMICO	2	100%
VILLA MARINA GRANJA	152	100%
CONTROL INTERNO GESTIO	16	100%
COORDINACION LABORATORIOS	55	100%
ICETEX	86	99%
CIADTI	44	99%
FACULTAD DE C BASICAS	81	99%
CONTRATACION	439	99%
ATENCION AL CIUDADANO	269	99%
TALENTO HUMANO	30	99%
BIBLIOTECA	205	99%
OFICINA JURIDICA	33	98%
PLANEACION	201	98%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	95	98%
OFICINA DE PAGADURIA	101	98%
BIENESTAR	334	98%
FACULTAD DE SALUD	108	97%
SECRETARIA GENERAL	59	97%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	397	97%
FACULTAD DE C EDUCACION	81	97%
FACULTAD DE ARTES	36	96%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	16	94%
EDUCACION CONTINUA	56	93%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	111	93%
FACULTAD DE INGENIERIAS	36	93%
REGISTRO Y CONTROL	43	81%
VILLA MARINA SEDE S.	29	78%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	0	0%

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



SC-CER96940



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

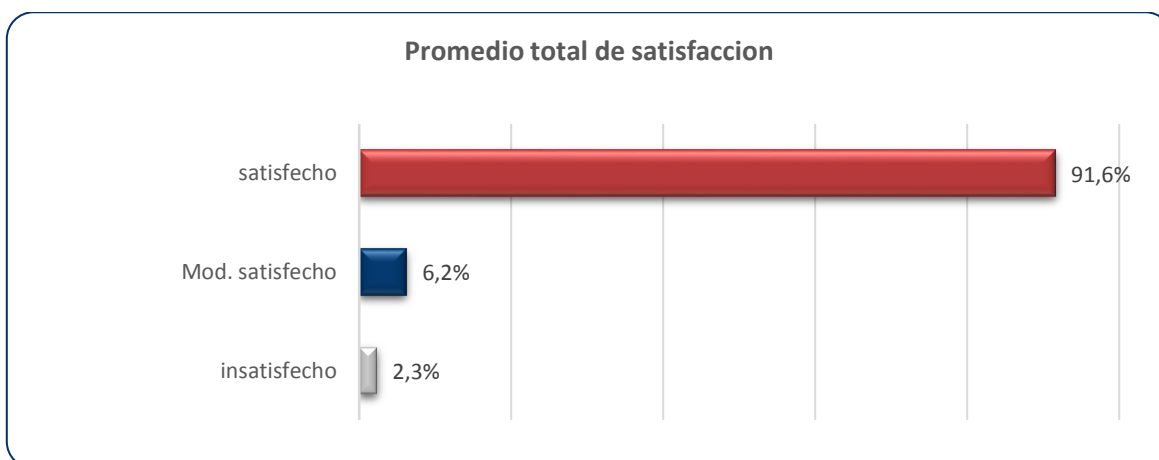
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750





Promedio total de satisfacción		
Criterio	Cantidad	Promedio
satisfecho	3274	91,6%
Mod. satisfecho	221	6,2%
insatisfecho	81	2,3%
<b>total</b>	<b>3576</b>	<b>100%</b>

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



Gráfica 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 primer semestre 2023.

## 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 2022, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 91.6%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 6.2 % y finalmente un 2.3% 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 **97.7%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 2.3 %, 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.

Histórico Satisfacción	
Periodo	%
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%
1er semestre 2023	97,70%

Tabla 18. Histórico de satisfacción primer y segundo semestre 2019 - 2023



Gráfico 10: muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre de 2019 al 2023



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 primer semestre 2023 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.