



ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2023 (Julio – Diciembre)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 3491 encuestas de Percepción de los Productos y/o Servicios de las Partes Interesadas; el cual consta de seis preguntas con una escala de respuesta tipo Likert (satisfecho, moderadamente satisfecho, insatisfecho), teniendo en cuenta el género y la población encuestada.

1. NUMEROS DE PROCESOS ENCUESTADOS

Procesos	Cantidad
Oficinas Administrativas	28
Vicerrectorías	3
Facultades	7
Villa del Rosario	2
Granja Villa Marina	1
Sede Social Villa Marina	1
Total	42

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

2. **MEDIO DE RECEPCION DE LAS ENCUESTAS: FISICO** (formato FDE.AT-02 v03), Y **VIRTUAL** a través de la plataforma establecida.

3. **NUMERO DE PREGUNTAS ESTABLECIDAS: 6**

4. VALORACION DE LA MEDICION

- Satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Insatisfecho

5. TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS:

- 3491



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:

Del 100% de la población encuestada en el Segundo semestre (julio- diciembre) que corresponde a 3491 personas el 46.9% pertenece al género masculino, el 52.7% al género femenino y el 0.5% al género no binario.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	1636	46,9%
Femenino	1839	52,7%
No binario	16	0,5%
Total	3491	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 3491 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 57% siendo el grupo más significativo, administrativos 21%, docentes 14%, egresados 4%, y otros 4%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
P. Interesada	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	1989	57%
Administrativo	719	21%
Docente	505	14%
Egresado	150	4%
Otro	128	4%
Total	3491	100%

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

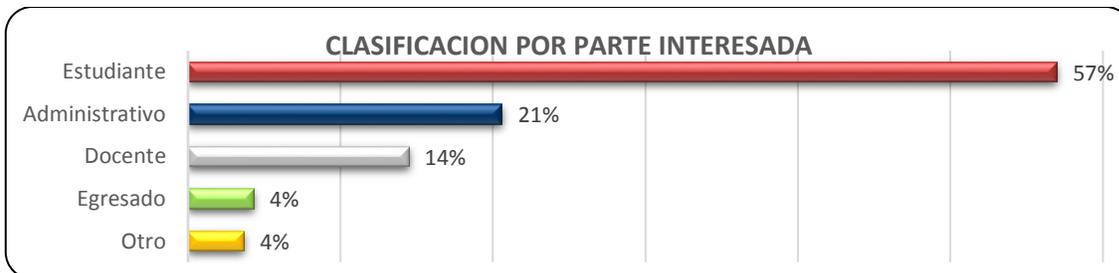


SC-CER96940



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

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



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

8. RESULTADOS OBTENIDOS POR 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	15	0	0	15	100%	14	1	0	15	100%	14	1	0	15	100%
ATENCION AL CIUDADANO	219	16	12	247	95%	##	11	8	247	97%	214	26	7	247	97%
BIBLIOTECA	167	2	0	169	100%	##	4	1	169	99%	165	4	0	169	100%
BIENESTAR	303	54	7	364	98%	##	19	3	364	99%	326	33	5	364	99%
CIADTI	47	3	0	50	100%	47	3	0	50	100%	49	1	0	50	100%
CONTRATACION	295	12	0	307	100%	##	25	1	307	100%	298	9	0	307	100%
COORDINACION LABORATORIOS	15	0	1	16	94%	16	0	0	16	100%	16	0	0	16	100%
EDUCACION CONTINUA	1	0	2	3	33%	1	0	2	3	33%	1	0	2	3	33%
EGRESADOS	47	2	2	51	96%	48	2	1	51	98%	49	2	0	51	100%
FACULTAD DE ARTES	29	3	0	32	100%	28	2	2	32	94%	27	5	0	32	100%
FACULTAD DE C AGRARIAS	3	1	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
FACULTAD DE C BASICAS	63	0	0	63	100%	63	0	0	63	100%	62	1	0	63	100%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	20	2	0	22	100%	21	1	0	22	100%	20	2	0	22	100%
FACULTAD DE C EDUCACION	24	4	5	33	85%	24	3	6	33	82%	26	1	6	33	82%
FACULTAD DE INGENIERIAS	24	2	1	27	96%	25	0	2	27	93%	24	1	2	27	93%
FACULTAD DE SALUD	55	4	4	63	94%	54	9	0	63	100%	54	5	4	63	94%
GESTION DOCUMENTAL	106	0	0	106	100%	##	0	0	106	100%	106	0	0	106	100%
GESTION PROYECTOS	25	1	0	26	100%	25	1	0	26	100%	26	0	0	26	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	21	6	1	28	96%	21	6	1	28	96%	22	6	0	28	100%
ICETEX	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%
OFICINA DE PAGADURIA	43	1	1	45	98%	44	0	1	45	98%	43	1	1	45	98%
PLANEACION	1186	97	17	1300	99%	##	51	10	1300	99%	1239	55	6	1300	100%
POSGRADOS	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%
PRENSA	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%
PRESUPUESTO	60	1	0	61	100%	61	0	0	61	100%	61	0	0	61	100%
RECURSOS FISICOS	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%
REGISTRO Y CONTROL	18	5	5	28	82%	22	2	4	28	86%	20	4	4	28	86%
SECRETARIA GENERAL	15	2	5	22	77%	16	2	4	22	82%	16	2	4	22	82%
SIG	39	0	0	39	100%	39	0	0	39	100%	39	0	0	39	100%
TALENTO HUMANO	39	3	1	43	98%	40	2	1	43	98%	38	4	1	43	98%
UETIC	75	0	1	76	99%	75	0	1	76	99%	75	1	0	76	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	43	0	1	44	98%	42	1	1	44	98%	43	0	1	44	98%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	39	1	3	43	93%	38	2	3	43	93%	39	2	2	43	95%
VILLA MARINA GRANJA	56	0	0	56	100%	56	0	0	56	100%	56	0	0	56	100%
VILLA MARINA SEDE S.	12	0	0	12	100%	12	0	0	12	100%	12	0	0	12	100%

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



PREGUNTA 4 a 6

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	15	0	0	15	100%	14	1	0	15	100%	14	1	0	15	100%
ATENCION AL CIUDADANO	219	16	12	247	95%	##	11	8	247	97%	214	26	7	247	97%
BIBLIOTECA	167	2	0	169	100%	##	4	1	169	99%	165	4	0	169	100%
BIENESTAR	303	54	7	364	98%	##	19	3	364	99%	326	33	5	364	99%
CIADTI	47	3	0	50	100%	47	3	0	50	100%	49	1	0	50	100%
CONTRATACION	295	12	0	307	100%	##	25	1	307	100%	298	9	0	307	100%
COORDINACION LABORATORIOS	15	0	1	16	94%	16	0	0	16	100%	16	0	0	16	100%
EDUCACION CONTINUA	1	0	2	3	33%	1	0	2	3	33%	1	0	2	3	33%
EGRESADOS	47	2	2	51	96%	48	2	1	51	98%	49	2	0	51	100%
FACULTAD DE ARTES	29	3	0	32	100%	28	2	2	32	94%	27	5	0	32	100%
FACULTAD DE C AGRARIAS	3	1	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
FACULTAD DE C BASICAS	63	0	0	63	100%	63	0	0	63	100%	62	1	0	63	100%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	20	2	0	22	100%	21	1	0	22	100%	20	2	0	22	100%
FACULTAD DE C EDUCACION	24	4	5	33	85%	24	3	6	33	82%	26	1	6	33	82%
FACULTAD DE INGENIERIAS	24	2	1	27	96%	25	0	2	27	93%	24	1	2	27	93%
FACULTAD DE SALUD	55	4	4	63	94%	54	9	0	63	100%	54	5	4	63	94%
GESTION DOCUMENTAL	106	0	0	106	100%	##	0	0	106	100%	106	0	0	106	100%
GESTION PROYECTOS	25	1	0	26	100%	25	1	0	26	100%	26	0	0	26	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	21	6	1	28	96%	21	6	1	28	96%	22	6	0	28	100%
ICETEX	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%
INTERACCION SOCIAL	0	0	0	0	#####	0	0	0	0	#####	0	0	0	0	#####
OFICINA DE PAGADURIA	43	1	1	45	98%	44	0	1	45	98%	43	1	1	45	98%
PLANEACION	1186	97	17	1300	99%	##	51	10	1300	99%	1239	55	6	1300	100%
POSGRADOS	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%
PRENSA	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%
PRESUPUESTO	60	1	0	61	100%	61	0	0	61	100%	61	0	0	61	100%
RECURSOS FISICOS	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%
REGISTRO Y CONTROL	18	5	5	28	82%	22	2	4	28	86%	20	4	4	28	86%
SECRETARIA GENERAL	15	2	5	22	77%	16	2	4	22	82%	16	2	4	22	82%
SIG	39	0	0	39	100%	39	0	0	39	100%	39	0	0	39	100%
TALENTO HUMANO	39	3	1	43	98%	40	2	1	43	98%	38	4	1	43	98%
UETIC	75	0	1	76	99%	75	0	1	76	99%	75	1	0	76	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	43	0	1	44	98%	42	1	1	44	98%	43	0	1	44	98%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	39	1	3	43	93%	38	2	3	43	93%	39	2	2	43	95%
VILLA MARINA GRANJA	56	0	0	56	100%	56	0	0	56	100%	56	0	0	56	100%
VILLA MARINA SEDE S.	12	0	0	12	100%	12	0	0	12	100%	12	0	0	12	100%

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



SC-CER96940



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

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



8.3 PREGUNTA 1:

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3200	91,7%
Mod satisfecho	222	6,4%
insatisfecho	69	2,0%
Total	3491	100%

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



Se concluye que aplicadas 3491 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 91.7%, de Satisfacción, 6,4% en moderadamente satisfecho” 2% 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	3292	94,3%
Mod satisfecho	147	4,2%
insatisfecho	52	1,5%
Total	3491	100%

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



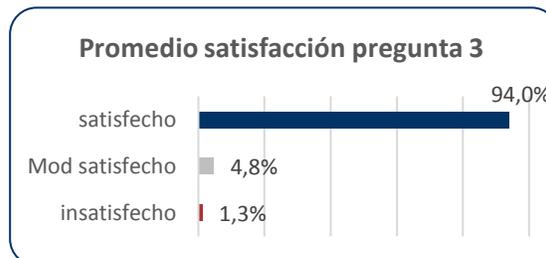
Se evidencia que aplicadas 3491 encuestas, a la pregunta: “*el producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 94.3% de satisfacción, 4.2% en moderadamente satisfecho” y 1.5% 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	3280	94,0%
Mod satisfecho	166	4,8%
insatisfecho	45	1,3%
Total	3491	100%

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

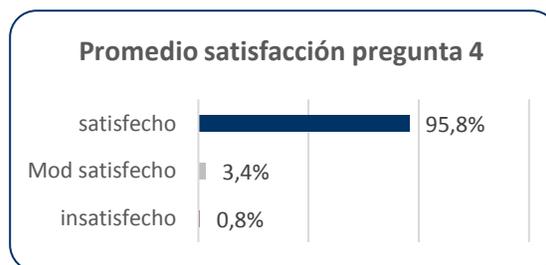


Se concluye que aplicadas 3491 encuestas, a la pregunta: “*el personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 94,0% de Satisfacción, 4,8% en moderadamente satisfecho” y 1,3% 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	3343	95,8%
Mod satisfecho	119	3,4%
insatisfecho	29	0,8%
Total	3491	100%

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



Se evidencia que aplicadas 3491 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 95.8% de Satisfacción, 3,4% en moderadamente satisfecho” y 0.8% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.



8.7 PREGUNTA 5:

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3287	94,2%
Mod satisfecho	157	4,5%
insatisfecho	47	1,3%
Total	3491	100%

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



Se concluye que aplicadas 3491 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 94.2% de satisfacción, 4,5% en moderadamente satisfecho” y 1.3% 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	3297	94,4%
Mod satisfecho	148	4,2%
insatisfecho	46	1,3%
Total	3491	100%

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



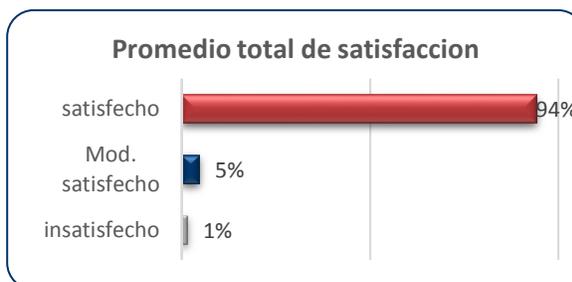
Se evidencia que aplicadas 3491 encuestas, a la pregunta: *“La persona que presto el servicio recibió sus sugerencias”*, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 94,4% de satisfacción, 4,2% en moderadamente satisfecho” y 1,3% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



9. PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCION

Promedio total de satisfacción		
ítem	Cantidad	Promedio
satisfecho	3283,	94%
Mod. satisfecho	160	5%
insatisfecho	48	1%
total	3491	100%

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



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 octubre al 31 de diciembre del 2023, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 94%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 5 % y finalmente un 1% 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 **98,6%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 1,4 %, 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.



10. HISTÓRICO DE SATISFACCIÓN

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%
2do semestre 2023	98,60%



Tabla 18. Histórico de satisfacción primer y segundo semestre 2019 - 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 Segundo semestre 2023 de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona, que se encuentran en el archivo magnético y físico 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