



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 2022 (Enero – julio)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 2502 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 Y VIRTUAL

3. NUMERO DE PREGUNTAS ESTABLECIDAS: 6

4. VALORACION DE LA MEDICION

- Satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Insatisfecho

5. TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS:

- 2502



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!

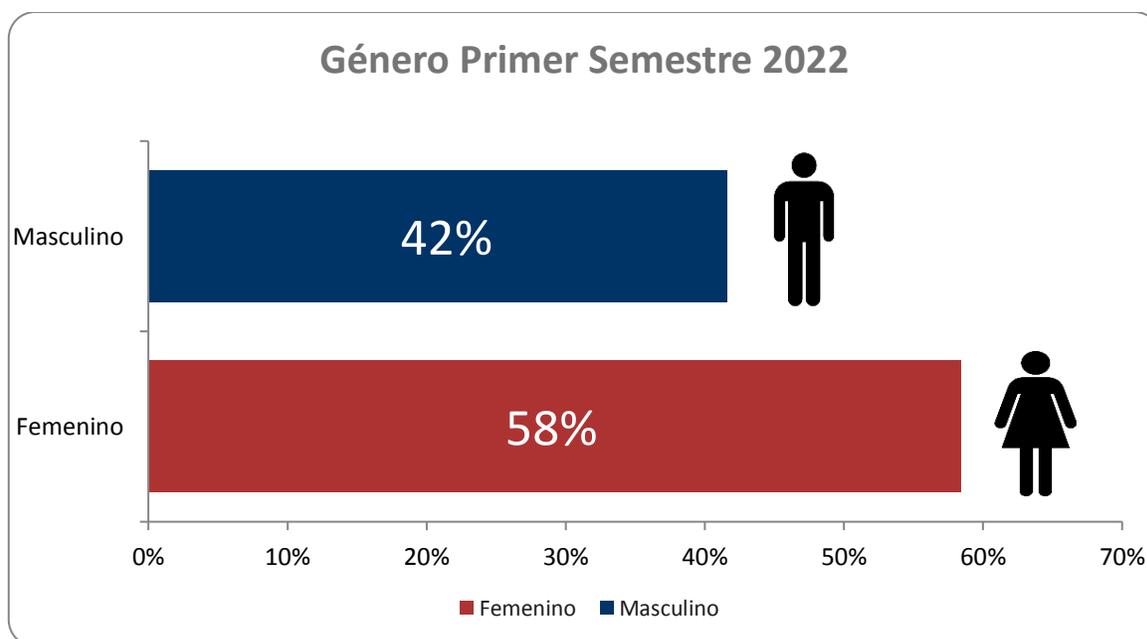


6. GÉNERO:

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	1462	58%
Masculino	1040	42%
Total	2502	100%

Tabla 2. Clasificación de las partes interesadas por género



Gráfica 1: Corresponde al porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron 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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

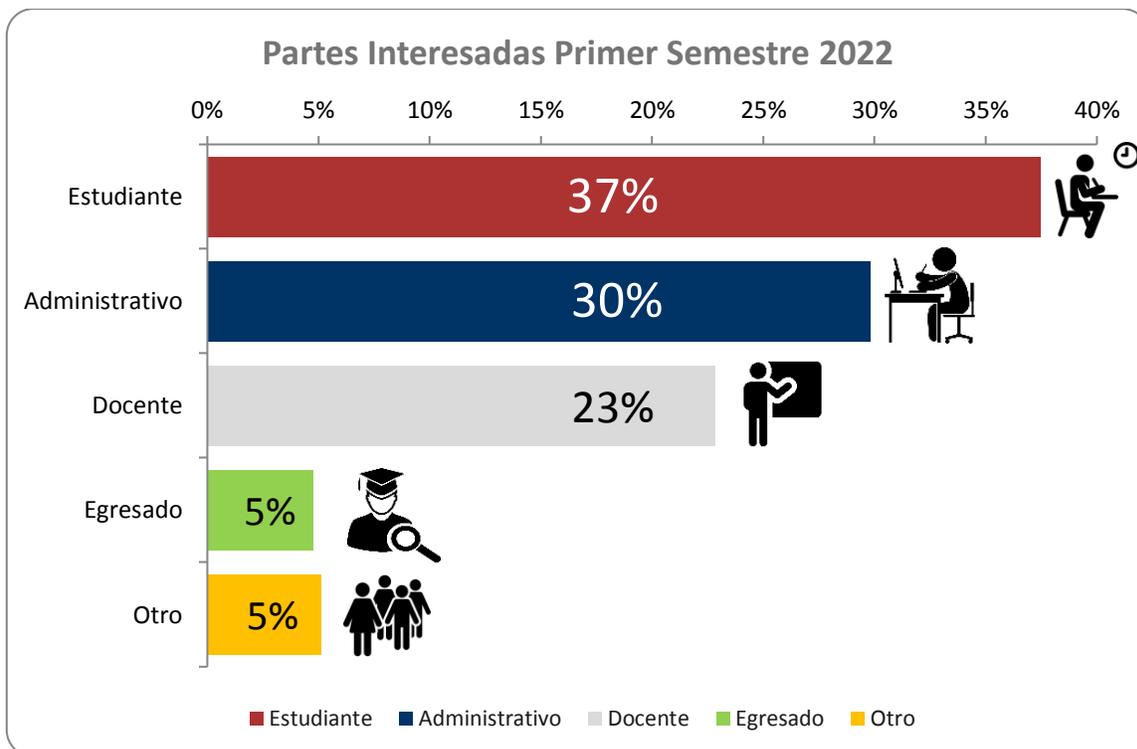


7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el primer semestre de 2022, fue de 2502 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 37% siendo el grupo más significativo, administrativos 30%, docentes 23%, egresados 5%, otros 5%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
Primer semestre 2022	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	938	37%
Administrativo	746	30%
Docente	571	23%
Egresado	119	5%
Otro	128	5%
Total	2502	100%

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



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



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!



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	79	Atención al Ciudadano	Satisfecho	153	Biblioteca	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	22		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	0
Bienestar Universitario	Satisfecho	71	Educación Continua	Satisfecho	55	Prensa y Comunicación	Satisfecho	41
	Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	118	Control I Disciplinario	Satisfecho	31	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica V. de Rosario	Satisfecho	10	Coord. Administrativa V. de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	15
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	152	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	76
	Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	132	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	45	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	71
	Mod Satisfecho	48		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	13
	Insatisfecho	11		Insatisfecho	3		Insatisfecho	7
Facultad de Salud	Satisfecho	30	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	41	Gestión documental	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	77	Interacción Social	Satisfecho	1
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	51	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	94	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	10
Oficina de Planeación	Satisfecho	5	Oficina de Postgrados	Satisfecho	20	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	82
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	16
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	23
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	18	SIG	Satisfecho	28
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	9	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	2
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	165	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	7	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	20
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	8		Insatisfecho	0
	Satisfecho	1		Satisfecho	81		Laboratorios	Satisfecho



"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!

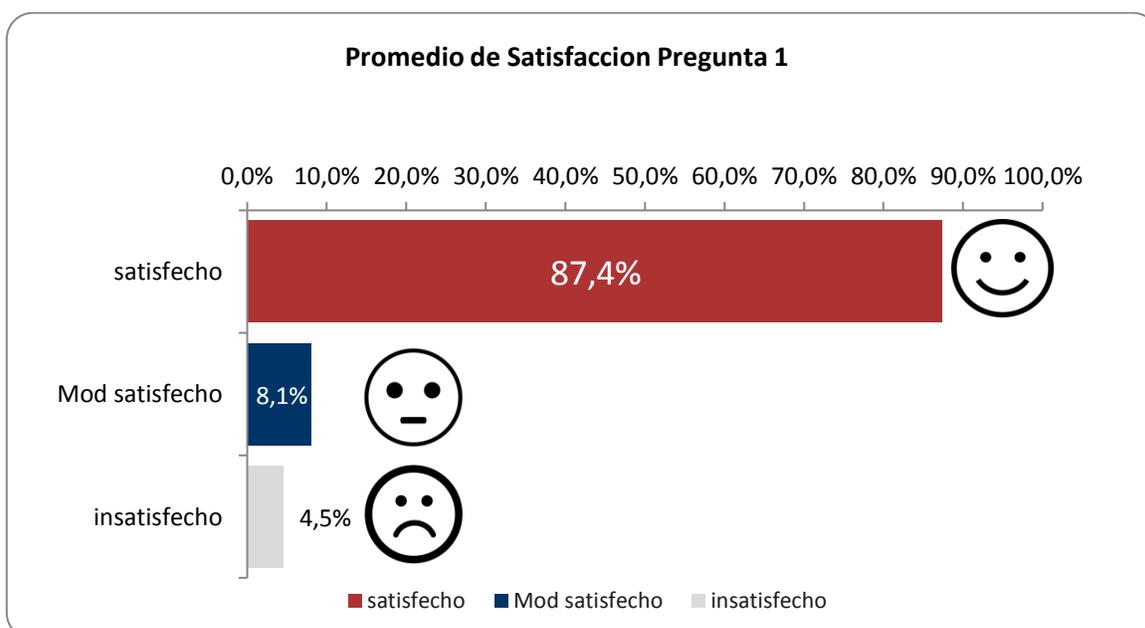


Sede Social Villa Marina	Mod Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0

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

Promedio Satisfacción Pregunta 1		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2187	87,4%
Mod satisfecho	202	8,1%
Insatisfecho	113	4,5%
Total	2502	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 2502 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 87.4%, de Satisfacción, 8.1% en moderadamente satisfecho” 4.5% 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.



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!



8.2 PREGUNTA 2:

PREGUNTA 2: El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	80	Atención al Ciudadano	Satisfecho	158	Biblioteca	Satisfecho	66
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Bienestar Universitario	Satisfecho	75	Educación Continua	Satisfecho	56	Prensa y Comunicación	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	10		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	118	Control I Disciplinario	Satisfecho	31	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	10	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	16
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	154	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	76
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	127	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	43	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	70
	Mod Satisfecho	48		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	16		Insatisfecho	1		Insatisfecho	7
Facultad de Salud	Satisfecho	31	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	41	Gestión documental	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	23	Oficina de ICETEX	Satisfecho	76	Interacción Social	Satisfecho	1
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	53	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	92	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	8		Insatisfecho	10
Oficina de Planeación	Satisfecho	6	Oficina de Postgrados	Satisfecho	20	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	81
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	20
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	20
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	17	SIG	Satisfecho	28
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	9	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	2
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	169	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	7	Proceso G. Practica jurídico Académica	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	8		Insatisfecho	1
	Satisfecho	1		Satisfecho	81	Laboratorios	Satisfecho	75



"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!

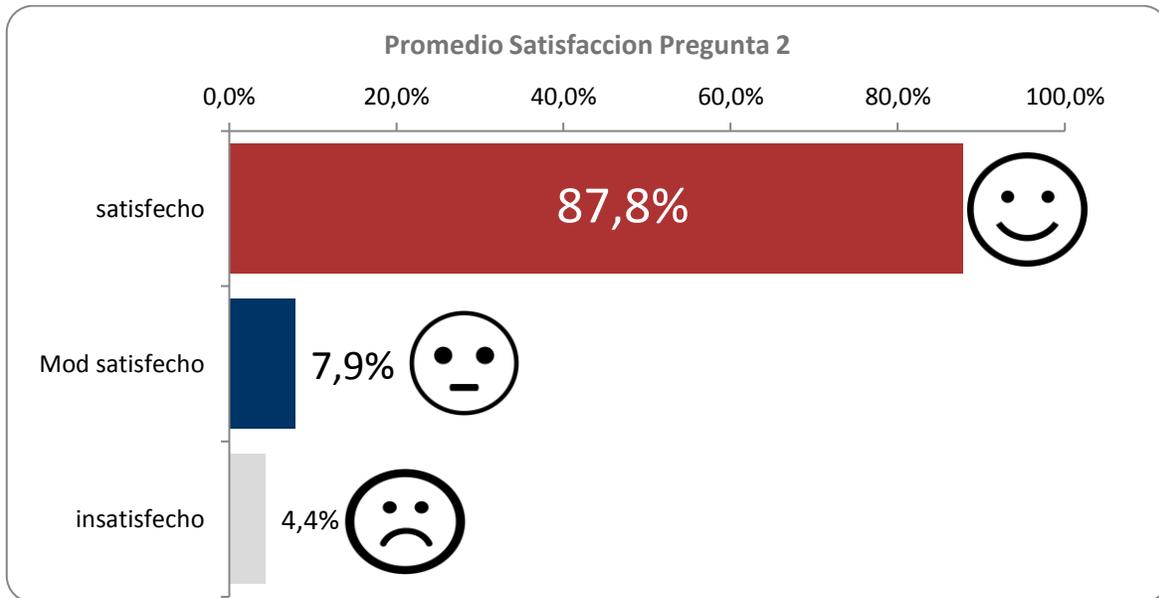


Sede Social Villa Marina	Mod Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

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

Promedio Satisfacción Pregunta 2		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2196	87,8%
Mod satisfecho	197	7,9%
Insatisfecho	109	4,4%
Total	2502	100%

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



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

Se concluye que aplicadas 2502 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 87.8% de satisfacción, 7.9% en moderadamente satisfecho” y 4.4% 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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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	79	Atención al Ciudadano	Satisfecho	157	Biblioteca	Satisfecho	67
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	18		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	76	Educación Continua	Satisfecho	58	Prensa y Comunicación	Satisfecho	41
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	117	Control I Disciplinario	Satisfecho	32	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	9	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	151	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	77
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	149	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	45	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	74
	Mod Satisfecho	33		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	9		Insatisfecho	1		Insatisfecho	8
Facultad de Salud	Satisfecho	32	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	43	Gestión documental	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	23	Oficina de ICETEX	Satisfecho	75	Interacción Social	Satisfecho	1
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	53	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	97	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	10
Oficina de Planeación	Satisfecho	7	Oficina de Postgrados	Satisfecho	20	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	87
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	16
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	18
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	19	SIG	Satisfecho	27
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	10	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	168	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	7	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	19
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	7		Insatisfecho	0
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	1		Satisfecho	84	Laboratorios	Satisfecho	79
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1



"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!

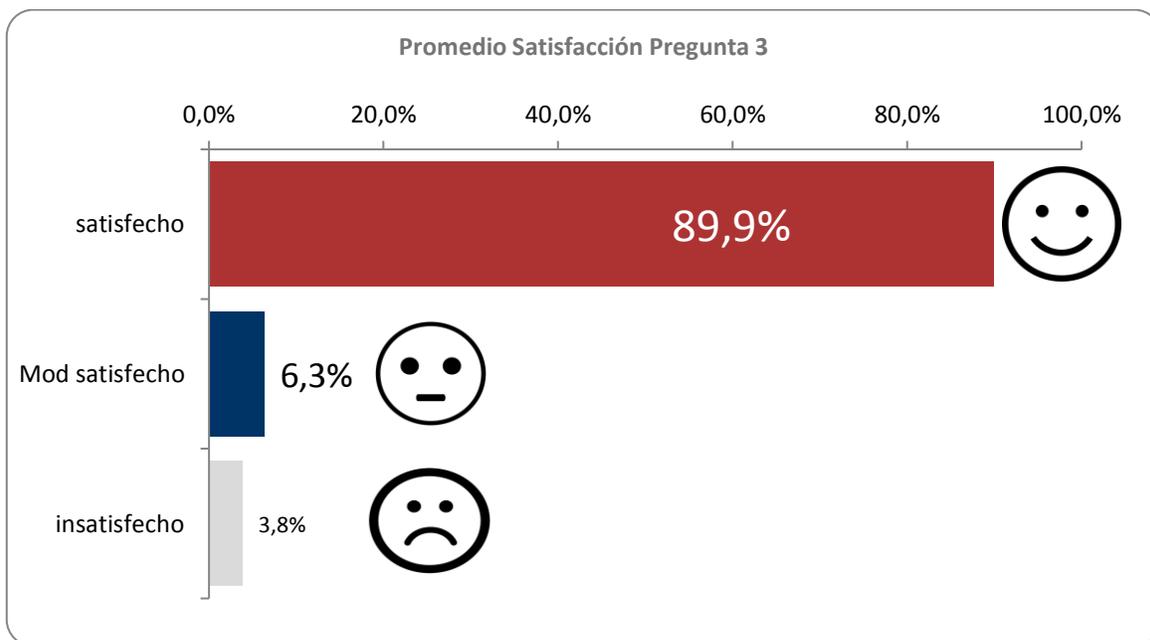


Insatisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Insatisfecho	0	Insatisfecho	0
--------------	---	----------------------------------	--------------	---	--------------	---

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

Promedio Satisfacción Pregunta 3		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2249	89,9%
Mod satisfecho	157	6,3%
Insatisfecho	96	3,8%
Total	2502	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 2502 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 89.9% de Satisfacción, 6.3% en moderadamente satisfecho” y 3.8% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados 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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



8.4 PREGUNTA 4:

PREGUNTA 4: El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial.								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	79	Atención al Ciudadano	Satisfecho	169	Biblioteca	Satisfecho	68
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Bienestar Universitario	Satisfecho	82	Educación Continua	Satisfecho	58	Prensa y Comunicación	Satisfecho	41
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	115	Control I Disciplinario	Satisfecho	32	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	10	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	156	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	30	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	77
	Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	148	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	48	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	79
	Mod Satisfecho	36		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	1		Insatisfecho	4
Facultad de Salud	Satisfecho	30	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	43	Gestión documental	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	75	Interacción Social	Satisfecho	1
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	54	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	96	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	10
Oficina de Planeación	Satisfecho	6	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	95
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	11
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	15
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	19	SIG	Satisfecho	28
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	9	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	2
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	171	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	8	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	19
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	6		Insatisfecho	0



"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!

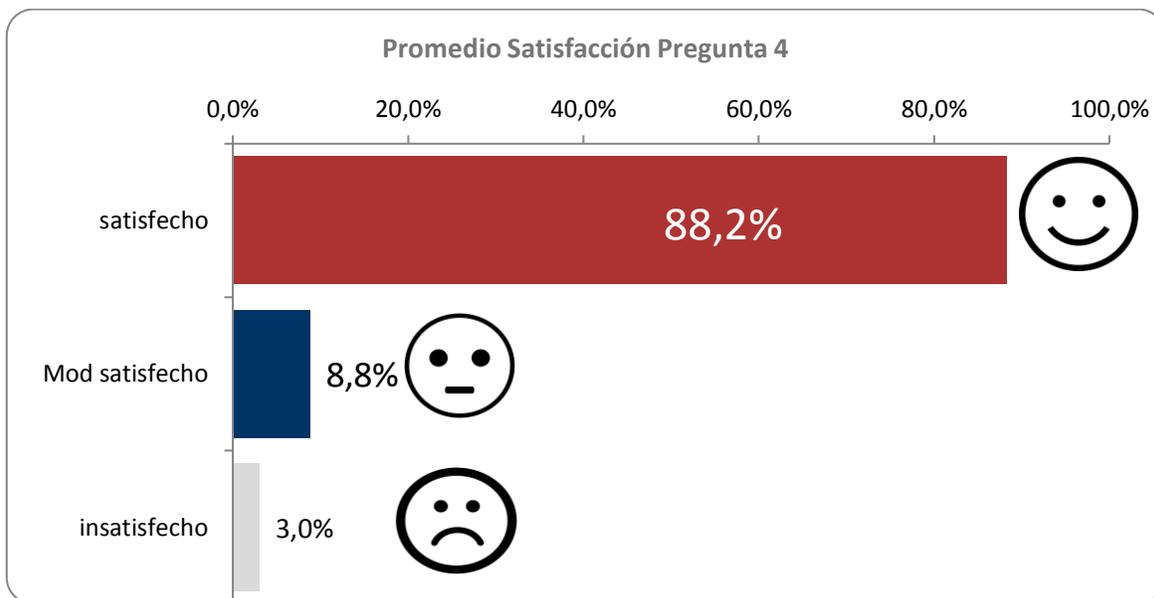


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	1	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	78
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	84		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1

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

Promedio Satisfacción Pregunta 4		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2207	88,2%
Mod satisfecho	219	8,8%
Insatisfecho	76	3,0%
Total	2502	100%

Tabla 11. 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 2502 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 88.2% de Satisfacción, 8.8% en moderadamente satisfecho” y 3.0% 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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



8.5 PREGUNTA 5:

PREGUNTA 5: La comunicación fue clara, precisa y concisa								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	80	Atención al Ciudadano	Satisfecho	156	Biblioteca	Satisfecho	63
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	21		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Bienestar Universitario	Satisfecho	75	Educación Continua	Satisfecho	57	Prensa y Comunicación	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	117	Control I Disciplinario	Satisfecho	32	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	10	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	16
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	3
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	150	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	29	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	77
	Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	160	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	45	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	67
	Mod Satisfecho	20		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	11		Insatisfecho	3		Insatisfecho	10
Facultad de Salud	Satisfecho	29	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	42	Gestión documental	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	24	Oficina de ICETEX	Satisfecho	75	Interacción Social	Satisfecho	1
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	53	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	97	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	10
Oficina de Planeación	Satisfecho	7	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	80
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	21
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	20
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	18	SIG	Satisfecho	28
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	8	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	61
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	169	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	7	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	19
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1



"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!

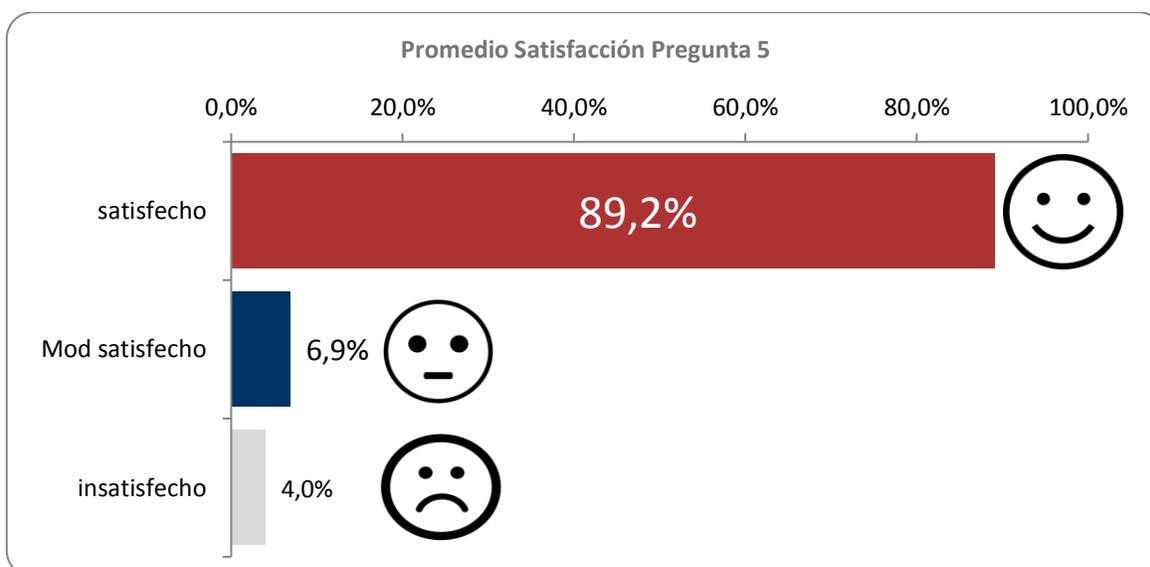


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	1	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	82	Laboratorios	Satisfecho	79
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

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

Promedio Satisfacción Pregunta 5		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2231	89,2%
Mod satisfecho	172	6,9%
Insatisfecho	99	4,0%
Total	2502	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 2502 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 89.2% de satisfacción, 6.9% en moderadamente satisfecho” y 4.0% 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



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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	80	Atención al Ciudadano	Satisfecho	163	Biblioteca	Satisfecho	65
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Bienestar Universitario	Satisfecho	75	Educación Continua	Satisfecho	58	Prensa y Comunicación	Satisfecho	41
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	8		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	117	Control I Disciplinario	Satisfecho	33	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	10	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	6	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	15
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	4
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	153	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	30	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	76
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	138	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	44	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	72
	Mod Satisfecho	40		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	13		Insatisfecho	2		Insatisfecho	5
Facultad de Salud	Satisfecho	29	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	43	Gestión documental	Satisfecho	112
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	23	Oficina de ICETEX	Satisfecho	75	Interacción Social	Satisfecho	1
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	50	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	97	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	22
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	10
Oficina de Planeación	Satisfecho	5	Oficina de Postgrados	Satisfecho	19	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	85
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	19
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	17
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	18	SIG	Satisfecho	28
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	9	UETIC	Satisfecho	18	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	62
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	0		Insatisfecho	1
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	168	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	7	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	18
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1



"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!

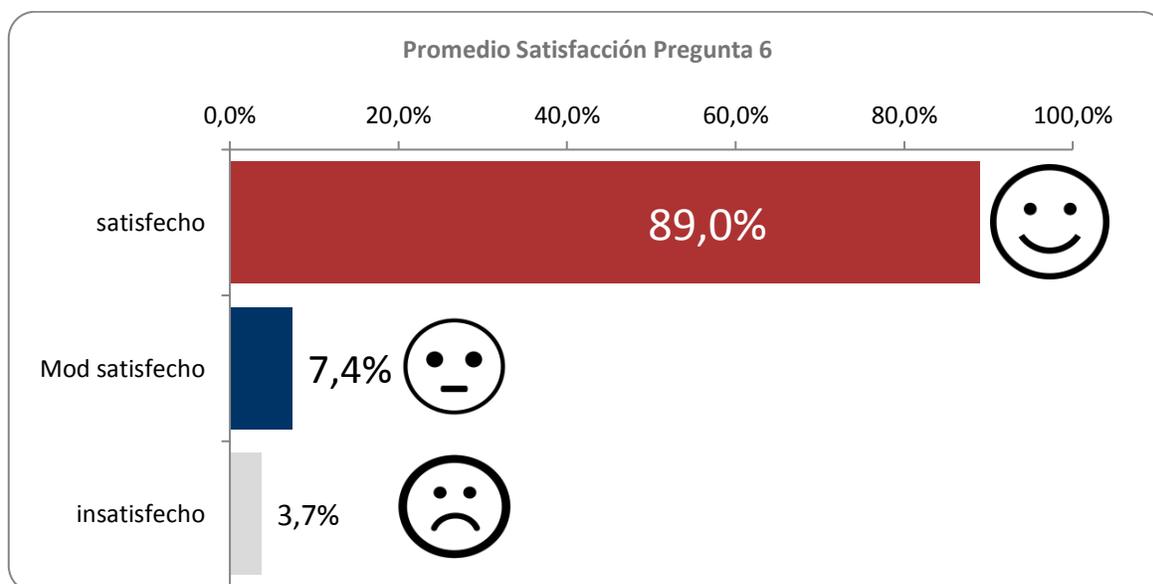


Sede Social Villa Marina	Satisfecho	1	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	83	Laboratorios	Satisfecho	77
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 14. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 6

Promedio Satisfacción Pregunta 6		
	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	2226	89,0%
Mod satisfecho	184	7,4%
Insatisfecho	92	3,7%
Total	2502	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 2502 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 89.0% 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.



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	Físico	virtual	Total encuestas	% satisfacción
Gestión de adquisiciones y almacén	55	25	80	100%
Biblioteca	0	68	68	100%
Comunicación y Prensa	0	41	41	100%
Control Interno Disciplinario	0	33	33	100%
Coordinación Académica Villa R	0	10	10	100%
Coordinación Administrativa Villa R	0	6	6	100%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	31	31	100%
Facultad de Ciencias Básicas	0	77	77	100%
Talento humano	0	46	46	100%
Gestión Documental	112	0	112	100%
Gestión Proyectos	0	25	25	100%
ICETEX	0	79	79	100%
Interacción Social	0	1	1	100%
Oficina Jurídica	0	55	55	100%
Recursos Físicos	0	20	20	100%
UETIC	0	18	18	100%
Sistema Integrado de Gestión	0	28	28	100%
Villa Marina Sede Social	0	1	1	100%
Centro de Conciliación Pamplona	0	7	7	100%
Laboratorios	0	80	80	100%
Contratación	0	121	121	99%
Villa Marina Granja Experimental	0	86	86	99%
Vicerrectoría Académica	0	179	179	97%
Facultad de Artes	0	167	167	97%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	66	66	97%
Atención al Ciudadano	0	182	182	96%
Facultad de Ciencias de la Educación	0	54	54	94%
Facultad de Ciencias Económicas	0	191	191	94%
Educación Continua	0	63	63	94%
Pagaduría	0	108	108	94%
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	0	91	91	92%
Facultad de Salud	0	35	35	91%
Posgrados	0	22	22	91%



"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!

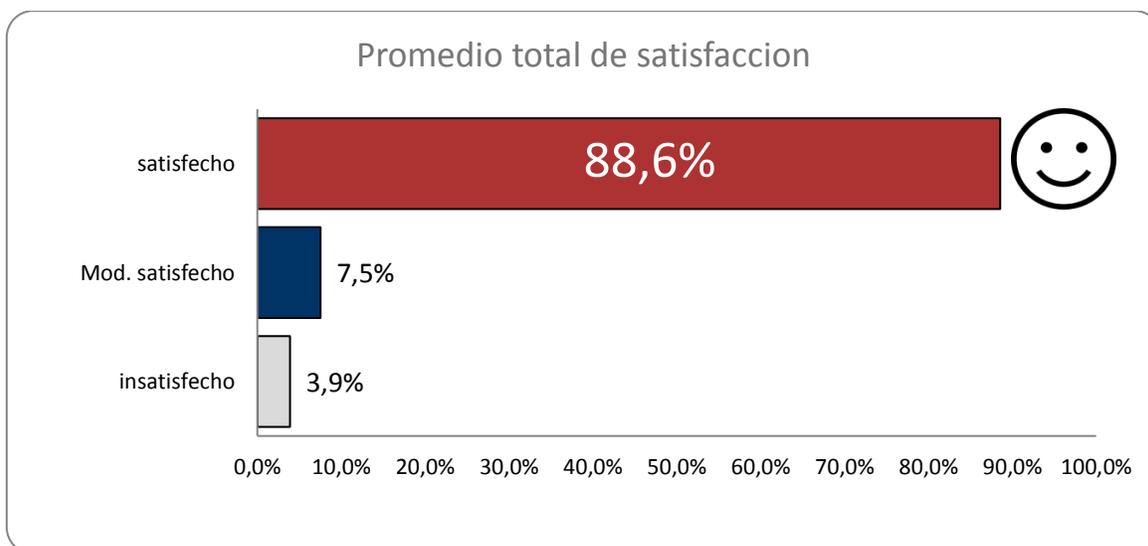


Secretaría General	0	11	11	91%
Bienestar Universitario	0	96	96	91%
Planeación Institucional	0	8	8	88%
Apoyo al Egresado	0	21	21	86%
Registro y Control Académico	0	121	121	81%
Presupuesto y Contabilidad	0	33	33	70%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	15	15	47%
Control Interno de Gestión	0	0	0	0%

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

Promedio total de satisfacción		
Criterio	Cantidad de encuestas	promedio
Satisfecho	2216	88,6%
Mod. satisfecho	189	7,5%
Insatisfecho	98	3,9%
total	2502	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 primer semestre 2022.



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!



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 88.6%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 7.5 % y finalmente un 3.9% 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 **96.1%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 3.9 %, 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%

Tabla 18. Histórico de satisfacción primer y segundo semestre 2019 - 2022



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!

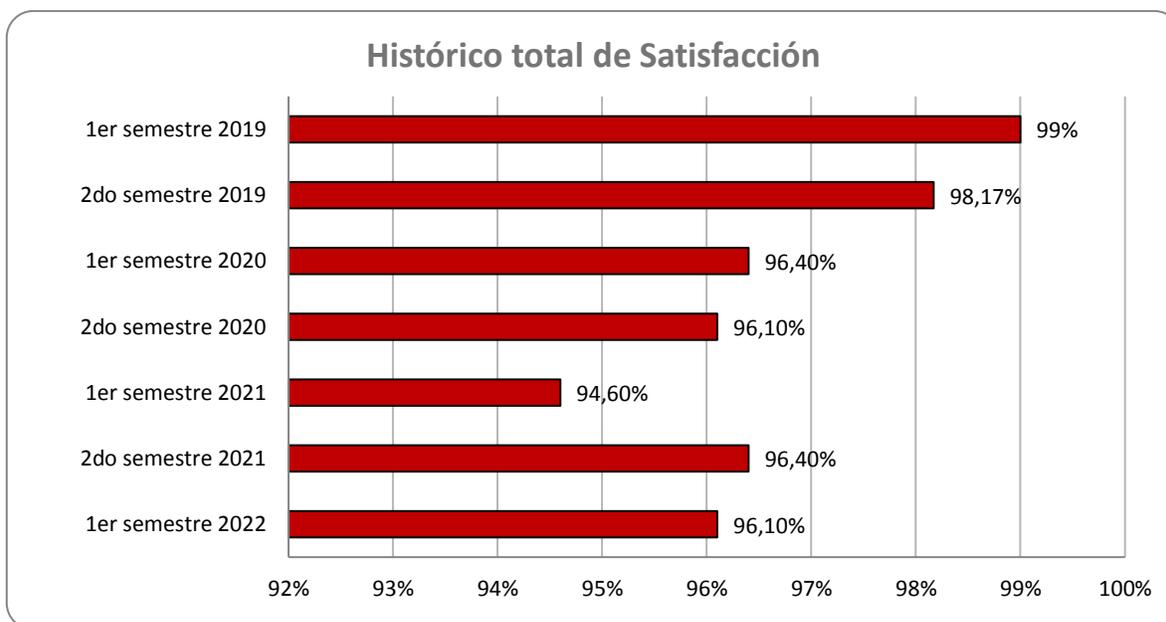


Gráfico 10: muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre de 2019 al 2022

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 primer 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 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