



## ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS

### ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCION PRIMER SEMESTRE DE 2019

### OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA





## UNIVERSIDAD DE PAMPLONA

### INTRODUCCIÓN

La **UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** dentro de su política de calidad está comprometida “*con el mejoramiento continuo de sus servicios para la satisfacción de sus usuarios y partes interesadas, contribuyendo al logro de los fines esenciales del Estado*”.

A través de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia, se ha querido conocer la opinión de las partes interesadas acerca de los servicios que prestan las diferentes dependencias administrativas de la institución, con el fin de promover iniciativas para la mejora de la calidad en la prestación del servicio y así brindar una mejor atención a los ciudadanos.

De esta manera, la aplicación de la encuesta de **PERCEPCIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO DE LAS PARTES INTERESADAS** permite dar a Conocer el nivel de satisfacción del cliente interno y externo de la Universidad de Pamplona. Para ello se elaboró y se aplicó el formato FDE-AT-02 v0.1, diseñado con seis preguntas donde cada una está formulada bajo las bases de calidad del producto y/o servicios suministrados, flexibilidad e integridad de los resultados, capacidad de respuesta, empatía y comunicación, teniendo en cuenta que estos son los componentes que garantizan un buen servicio en la atención al ciudadano.

Por consiguiente, se realizó un análisis estadístico cuantitativo y cualitativo de cada uno de los ítems de las encuestas aplicadas durante el primer semestre 2019, el cual permitió establecer los porcentajes de satisfacción en cada una de las dependencias administrativas permitiendo así el reconocimiento de las falencias, o condiciones que impiden un buen servicio a nivel institucional, con el fin de implementar estrategias que fortalezcan la calidad de la atención al ciudadano en cada uno de los procesos.

## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE DE 2019 (FEBRERO -JUNIO)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 2741 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	24
Vicerrectorías	3
Facultades	7
Villa del Rosario	1
Granja Villa Marina	1
<b>Total</b>	<b>36</b>

### 2. MEDIO DE RECEPCION DE LAS ENCUESTAS: FISICO

### 3. NUMERO DE PREGUNTAS ESTABLECIDAS: 6

### 4. VALORACION DE LA MEDICION

- Satisfecho
- Moderadamente satisfecho
- Insatisfecho

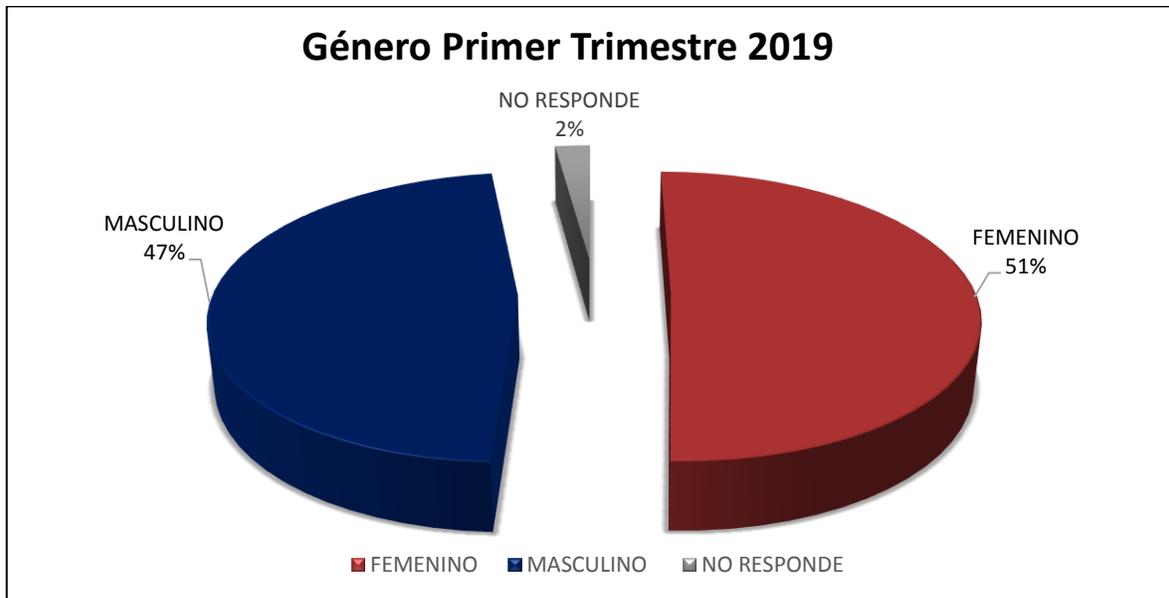
## 5. TOTAL DE ENCUESTAS APLICADAS: 2741

- 
- Febrero- Marzo y Abril: 1379
- Mayo y Junio: 1362

## 6. GENERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada del Primer Trimestre (feb –marzo -abril) que corresponde a 1379 personas el 47% pertenece al género masculino y el 51% al género femenino.

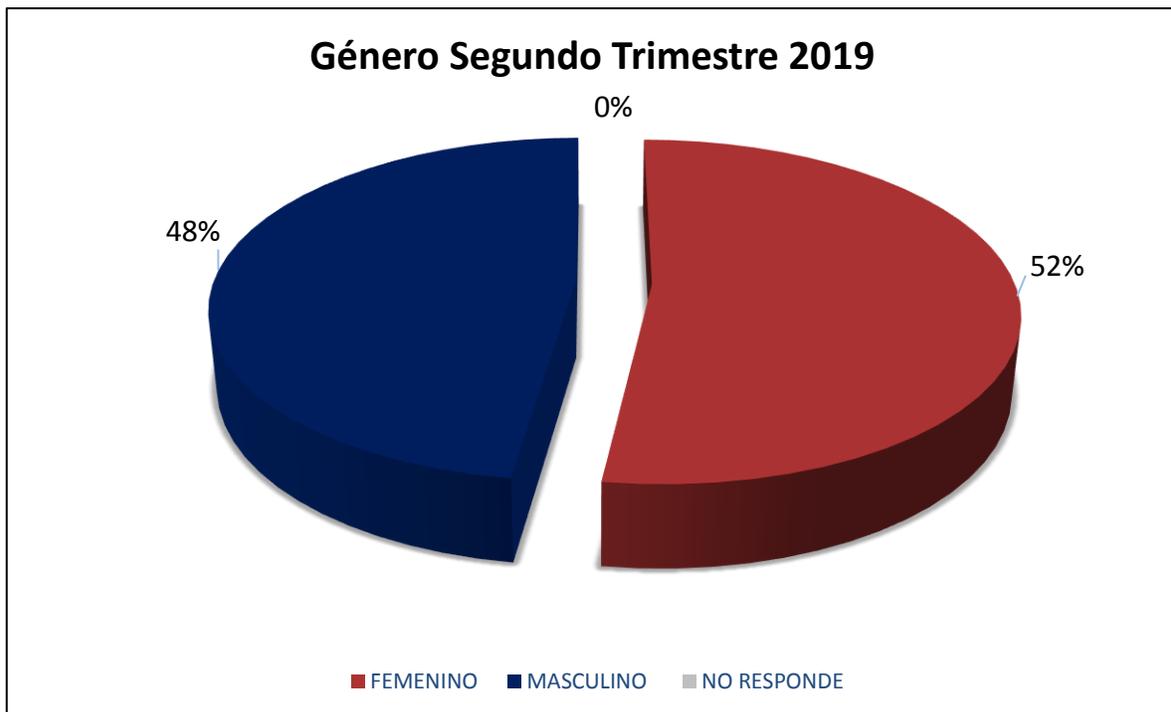
Género 1er trimestre 2019	Cantidad	Porcentaje %
Femenino	698	51%
Masculino	651	47%
No Responde	30	2%
<b>Total</b>	<b>1379</b>	<b>100%</b>



Gráfica 1: Corresponde al porcentaje del género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer trimestre.

**6.2.** Del 100% de la población encuestada del Segundo Trimestre (mayo – junio) que corresponde a 1362 personas el 48% pertenece al género masculino y el 52% al género femenino.

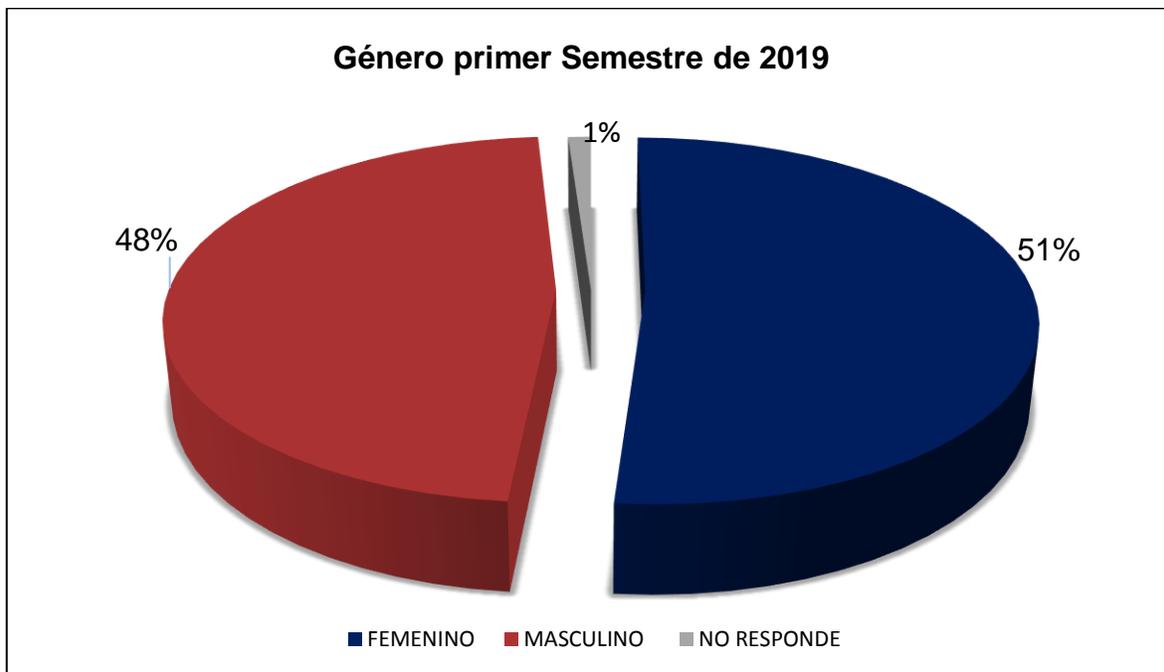
Género 2° trimestre 2019	Cantidad	Porcentaje %
Femenino	712	52%
Masculino	650	48%
No Responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>1362</b>	<b>100%</b>



Grafica 2: Corresponde al porcentaje del genero de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el segundo trimestre.

**6.3.** Del 100% de la población encuestada de primer semestre 2019 (febrero a– Junio) que corresponde a 2741 personas el 48% pertenece al género masculino y el 52% al género femenino

Género 2° semestre 2019	Cantidad	Porcentaje %
Femenino	1410	51%
Masculino	1301	48%
No Responde	30	1%
<b>Total</b>	<b>2741</b>	<b>100%</b>

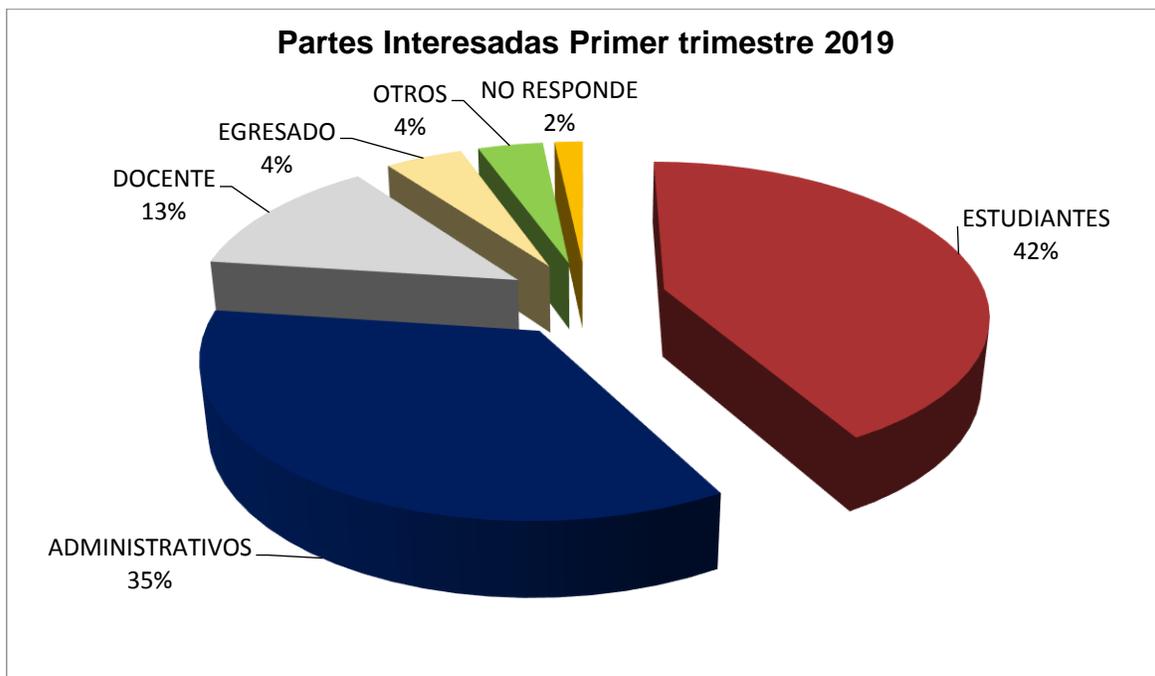


Gráfica 3: Corresponde al porcentaje del género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer semestre 2019.

## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas del primer trimestre (febrero, marzo y abril), fue de 1379 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 42% siendo el grupo más significativo, administrativos 35%, docentes 13%, egresados 4%, otros 4% y no respondieron al ítem 2%

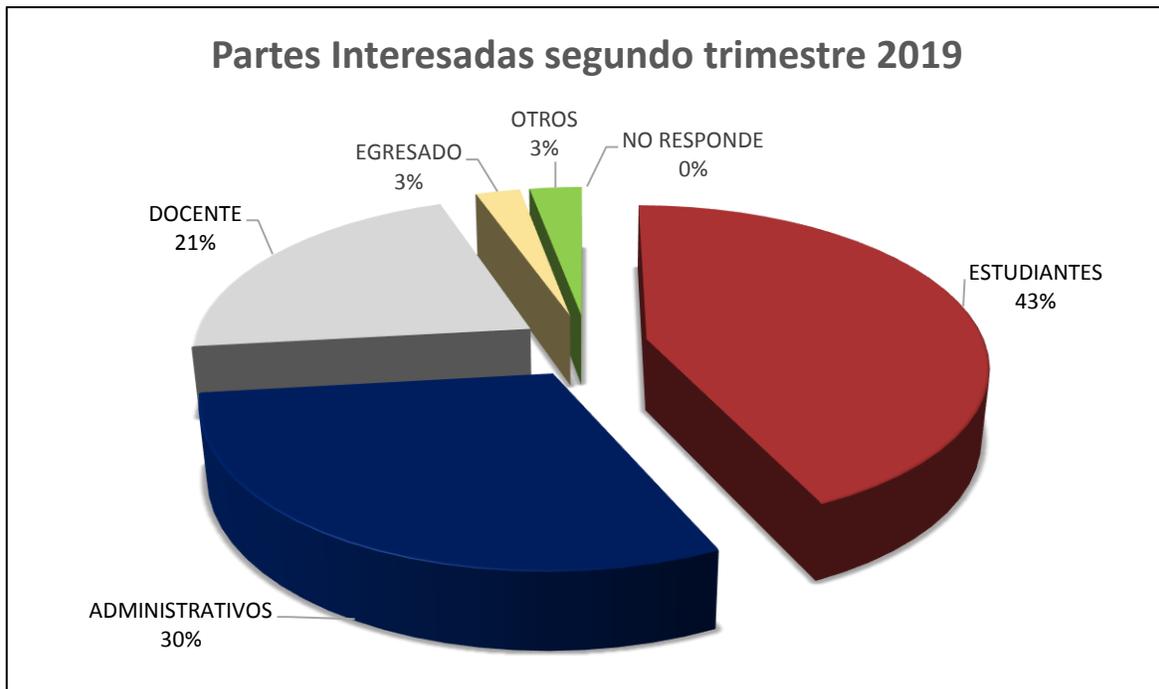
Partes Interesadas 1° trimestre	Cantidad	Porcentaje %
Estudiantes	578	42%
Administrativo	485	35%
Docente	177	13%
Egresado	63	4%
Otro	53	4%
No Responde	23	2%
<b>Total</b>	<b>1379</b>	<b>100%</b>



Gráfica 4: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer trimestre 2019.

7.2. La participación de las partes interesadas del segundo trimestre (mayo y junio) fue de 1362 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 43% siendo el grupo más significativo, administrativos 30%, docentes 21%, egresados 3%, otros 3% y no respondieron al ítem 0%

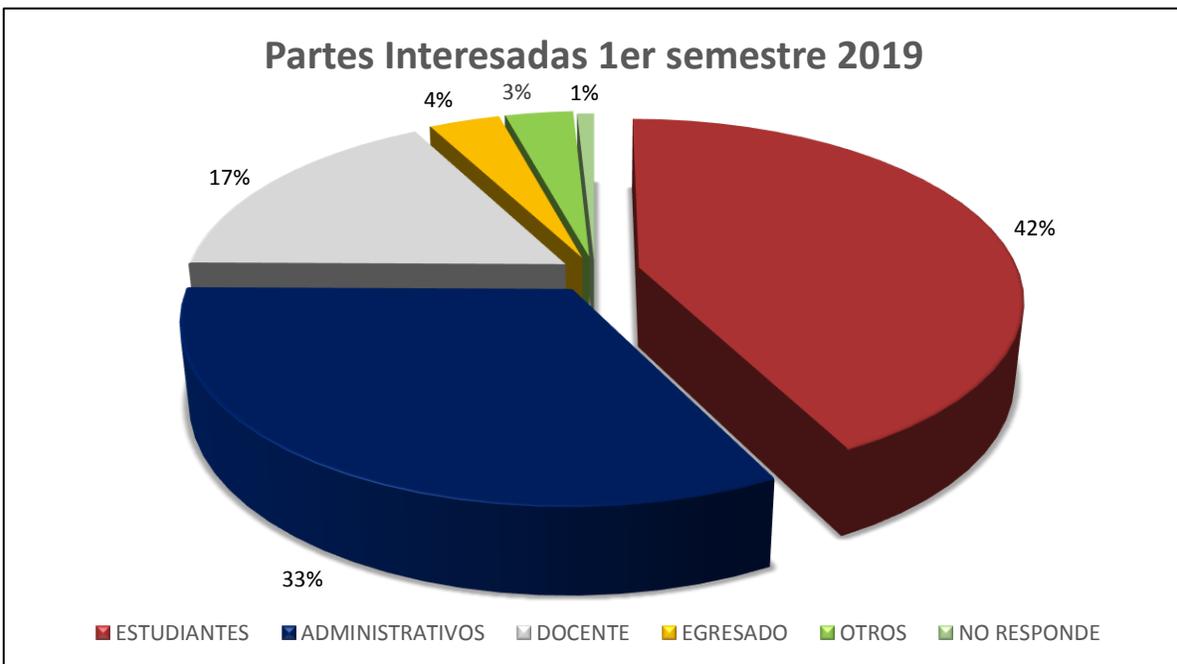
Partes Interesadas 2° trimestre	Cantidad	Porcentaje %
Estudiantes	587	43%
Administrativo	410	30%
Docente	291	21%
Egresado	34	3%
Otro	40	3%
No Responde	0	0%
<b>Total</b>	<b>1362</b>	<b>100%</b>



Gráfica 4: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el segundo Trimestre 2019.

7.3. En conclusión, la participación de las partes interesadas del Primer Semestre 2019, fue de 2741, y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 42% siendo el grupo más significativo, administrativos 33%, docentes 17%, egresados 4%, otros 3% y no respondieron al ítem 1%

Partes Interesadas 1er semestre	Cantidad	Porcentaje %
Estudiantes	1165	42%
Administrativo	895	33%
Docente	468	17%
Egresado	97	4%
Otro	93	3%
No Responde	23	1%
<b>Total</b>	<b>2741</b>	<b>100%</b>



Grafica 5: Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el segundo Trimestre 2019.

## 8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

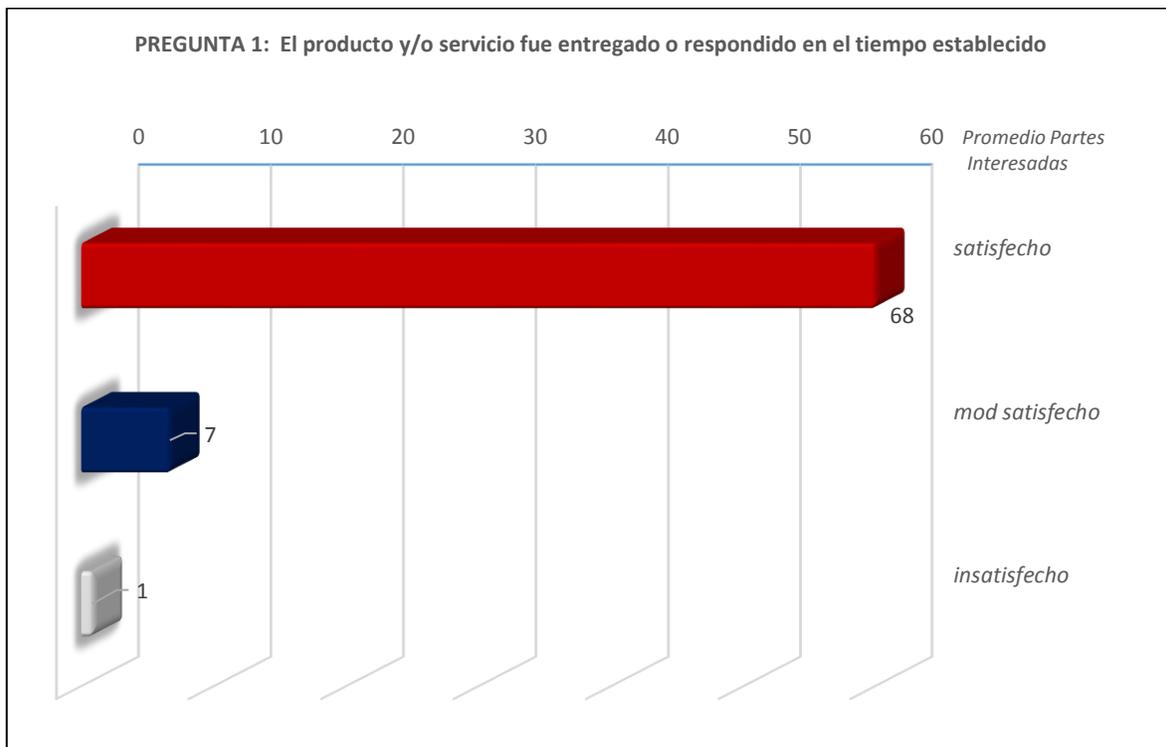
### 8.1. PREGUNTA 1: EL PRODUCTO Y/O SERVICIO FUE ENTREGADO O RESPONDIDO EN EL TIEMPO ESTABLECIDO

PREGUNTA 1: El producto y/o servicio fue entregado o respondido en el tiempo establecido					
Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco	Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco
Almacén	<i>satisfecho</i>	70	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	48	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	86
	<i>mod. Satisfecho</i>	16		<i>mod. Satisfecho</i>	14
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	1
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	76	Icetéx	<i>satisfecho</i>	43
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	16
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Educación a Distancia	<i>satisfecho</i>	10	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	51
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	8
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
villa del rosario	<i>satisfecho</i>	195	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	15		<i>mod. Satisfecho</i>	14
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	2
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	48	Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	74
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	11
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	57	Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	82
	<i>mod. Satisfecho</i>	13		<i>mod. Satisfecho</i>	6
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Contratación	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	43
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	6		<i>insatisfecho</i>	0



Rectoría	<i>satisfecho</i>	79	Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	72
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Presupuesto	<i>satisfecho</i>	50
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	70	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	80
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	66	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	59
	<i>mod. Satisfecho</i>	6		<i>mod. Satisfecho</i>	17
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	53	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	76
	<i>mod. Satisfecho</i>	11		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	79	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	46
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	6
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
facultad de C. Económicas y Empresariales	<i>satisfecho</i>	42	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	7
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	2
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	68	UETIC	<i>satisfecho</i>	98
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	87	villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	41
	<i>mod. Satisfecho</i>	23		<i>mod. Satisfecho</i>	7
	<i>insatisfecho</i>	3		<i>insatisfecho</i>	2
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	85	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	10		<i>Mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0

promedio satisfacción pregunta 1			
Encuesta	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho
físico	68	7	1



Grafica 6: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 1

Se concluye que aplicadas 2.741 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 90%, de Satisfacción, 9% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

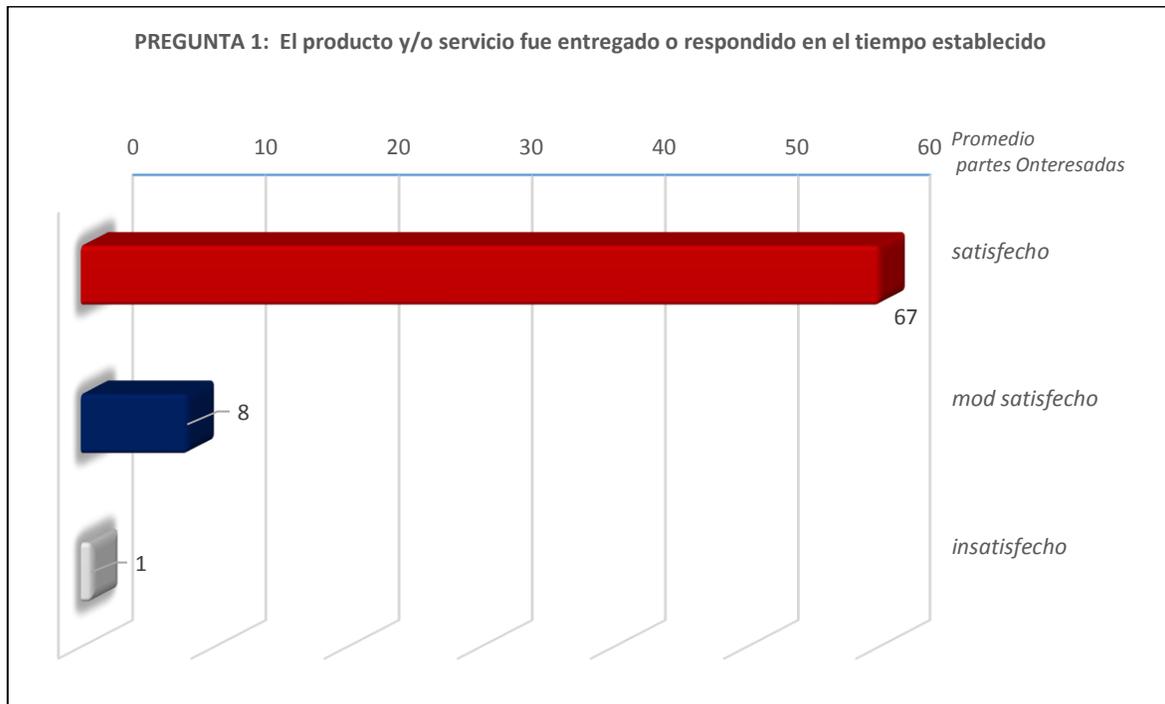
## 8.2. PREGUNTA 2: EL PRODUCTO Y/O SERVICIO CUMPLIO CON LAS ESPECIFICACIONES REQUERIDAS.

PREGUNTA 2: El producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas					
Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco	Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco
Almacén	<i>satisfecho</i>	66	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	45	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	85
	<i>mod. Satisfecho</i>	19		<i>mod. Satisfecho</i>	16
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	72	Icetéx	<i>satisfecho</i>	37
	<i>mod. Satisfecho</i>	9		<i>mod. Satisfecho</i>	21
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	2
Educación a Distancia	<i>satisfecho</i>	11	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	52
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	7
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
villa del rosario	<i>satisfecho</i>	190	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	20		<i>mod. Satisfecho</i>	15
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	1
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	47	Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	68
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	17
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	57	Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	71
	<i>mod. Satisfecho</i>	13		<i>mod. Satisfecho</i>	18
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	42
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	5		<i>insatisfecho</i>	0



Rectoría	<i>satisfecho</i>	79	Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	72
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Presupuesto	<i>satisfecho</i>	50
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	68	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	75
	<i>mod. Satisfecho</i>	6		<i>mod. Satisfecho</i>	9
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	63	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	66
	<i>mod. Satisfecho</i>	9		<i>mod. Satisfecho</i>	10
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	49	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	76
	<i>mod. Satisfecho</i>	13		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	3		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	75	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	49
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
facultad de C. Económicas y Empresariales	<i>satisfecho</i>	42	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	64
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	7
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	1
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	66	UETIC	<i>satisfecho</i>	98
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	94	Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	42
	<i>mod. Satisfecho</i>	14		<i>mod. Satisfecho</i>	6
	<i>insatisfecho</i>	5		<i>insatisfecho</i>	2
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	84	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	5
	<i>mod. Satisfecho</i>	11		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0

Promedio general satisfacción pregunta 2			
Encuesta	Satisfecho	Mod satisfecho	Insatisfecho
físico	67	8	1



Grafica 7: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 2

Se concluye que aplicadas 2.741 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 87.4% de satisfacción, 11.6% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

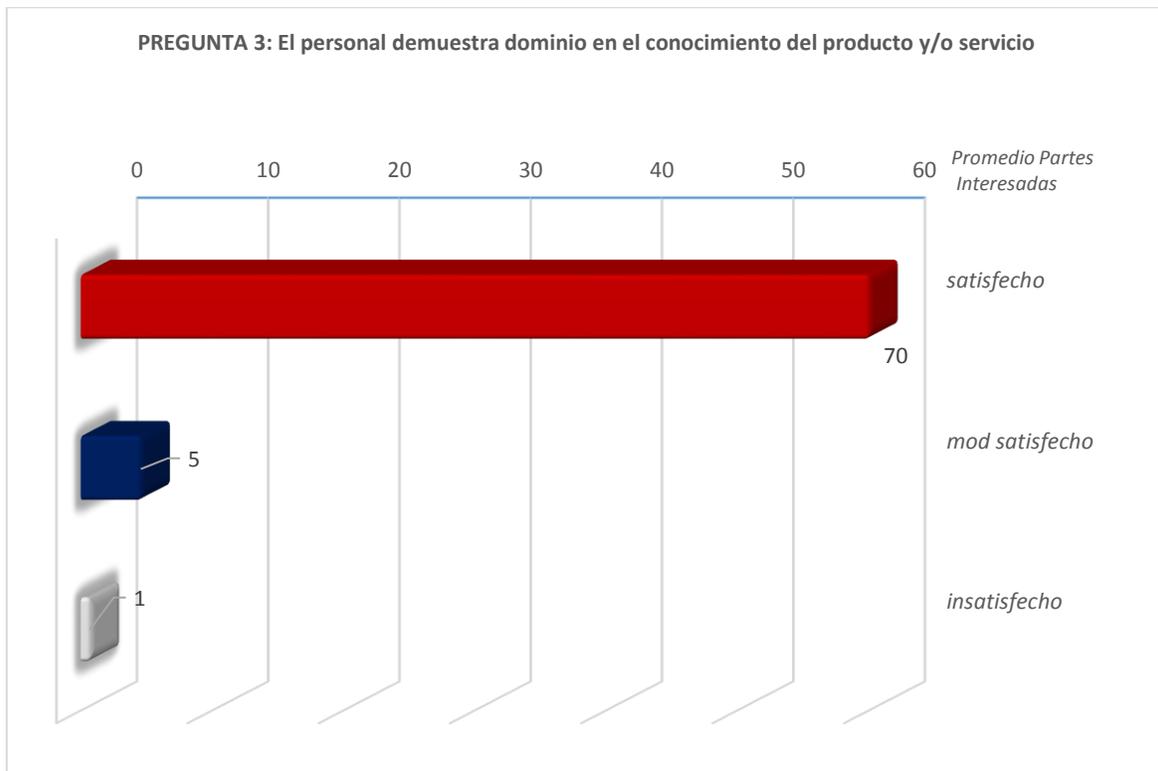
### 8.3. PREGUNTA 3: EL PERSONAL DEMUESTRA DOMINIO EN EL CONOCIMIENTO DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO

PREGUNTA 3: El personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio					
Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco	dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco
Almacén	<i>satisfecho</i>	73	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	55	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	92
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	8
	<i>insatisfecho</i>	3		<i>insatisfecho</i>	1
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	73	Icetéx	<i>satisfecho</i>	46
	<i>mod. Satisfecho</i>	8		<i>mod. Satisfecho</i>	14
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Educación a Distancia	<i>satisfecho</i>	11	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	53
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	6
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
villa del rosario	<i>satisfecho</i>	211	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	66
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	9
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	4
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	48	Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	73
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	12
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	66	Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	78
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	10
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Contratación	<i>satisfecho</i>	110	Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	40
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	0



Rectoría	<i>satisfecho</i>	78	Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	73
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Presupuesto	<i>satisfecho</i>	49
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	70	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	74
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	10
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	67	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	71
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	57	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	79
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	79	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	48
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
facultad de C. Económicas y Empresariales	<i>satisfecho</i>	42	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	68
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	2
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	66	UETIC	<i>satisfecho</i>	99
	<i>mod. Satisfecho</i>	8		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	98	Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	44
	<i>mod. Satisfecho</i>	13		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	1
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	91	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0

Promedio general satisfacción pregunta 3			
Encuesta	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho
físico	70	5	1



Grafica 8: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta numero 3

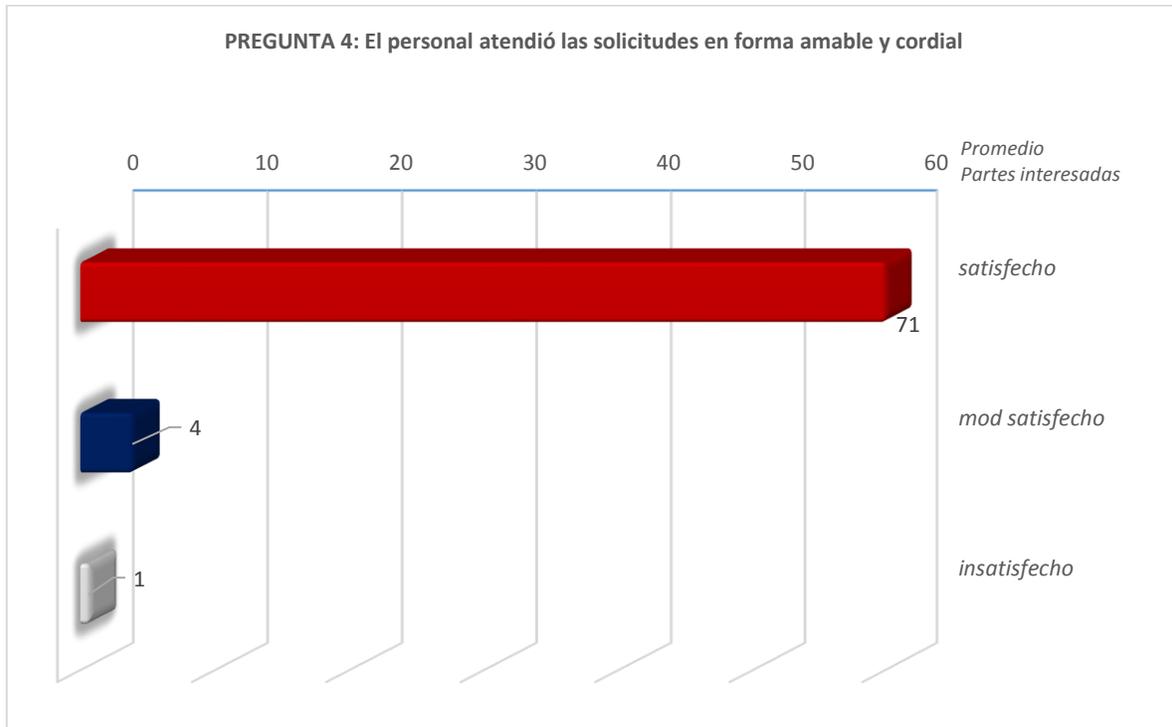
Se concluye que aplicadas 2.741 encuestas, a la pregunta: “*el personal demuestra dominio en el conocimiento del producto y/o servicio*”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 92% de Satisfacción, 7% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

#### 8.4. PREGUNTA 4: EL PERSONAL ATENDIO LAS SOLICITUDES EN FORMA AMABLE Y CORDIAL

PREGUNTA 4: El personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial					
Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco	Dependencia	Opción respuesta	encuestas fisco
Almacén	<i>satisfecho</i>	73	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	62
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	60	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	93
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	7
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	76	Icetéx	<i>satisfecho</i>	46
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	14
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Educación a Distancia	<i>satisfecho</i>	12	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	49
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	10
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
villa del rosario	<i>satisfecho</i>	211	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	65
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	13
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	1
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	49	Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	74
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	11
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	68	Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	76
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	11
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	2
Contratación	<i>satisfecho</i>	110	Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	43
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	80	Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	73
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Presupuesto	<i>satisfecho</i>	49
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	71	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	79
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	68	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	67
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	9
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	61	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	79
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	79	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	47
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
facultad de C. Económicas y Empresariales	<i>satisfecho</i>	43	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	69
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	2
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	66	UETIC	<i>satisfecho</i>	99
	<i>mod. Satisfecho</i>	8		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	104	Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	45
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	1
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	92	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0

Promedio general de satisfacción pregunta 4			
Encuesta	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho
físico	71	4	1



Grafica 9: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 4.

Se concluye que aplicadas 2.741 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 94% de Satisfacción, 5% en moderadamente satisfecho” 1% en Insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

## 8.5. PREGUNTA 5: LA COMUNICACIÓN FUE CLARA, PRECISA Y CONCISA

PREGUNTA 5: La comunicación fue clara, precisa y concisa					
Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco	Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco
Almacén	<i>satisfecho</i>	72	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	62
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	55	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	96
	<i>mod. Satisfecho</i>	9		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	1
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	77	Icetex	<i>satisfecho</i>	41
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	18
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Educación a Distancia	<i>satisfecho</i>	10	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	49
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	10
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
villa del rosario	<i>satisfecho</i>	210	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	64
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	13
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	2
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	49	Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	72
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	13
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	63	Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	79
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	8
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	2
Contratación	<i>satisfecho</i>	108	Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	39
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	6
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	80	Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	73
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Presupuesto	<i>satisfecho</i>	51
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	69	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	80
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	65	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	65
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	11
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	61	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	77
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	79	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	47
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
facultad de C. Económicas y Empresariales	<i>satisfecho</i>	41	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	69
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	1
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	68	UETIC	<i>satisfecho</i>	99
	<i>mod. Satisfecho</i>	6		<i>mod. Satisfecho</i>	1
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	99	Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	44
	<i>mod. Satisfecho</i>	9		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	5		<i>insatisfecho</i>	2
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	87	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	6		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0

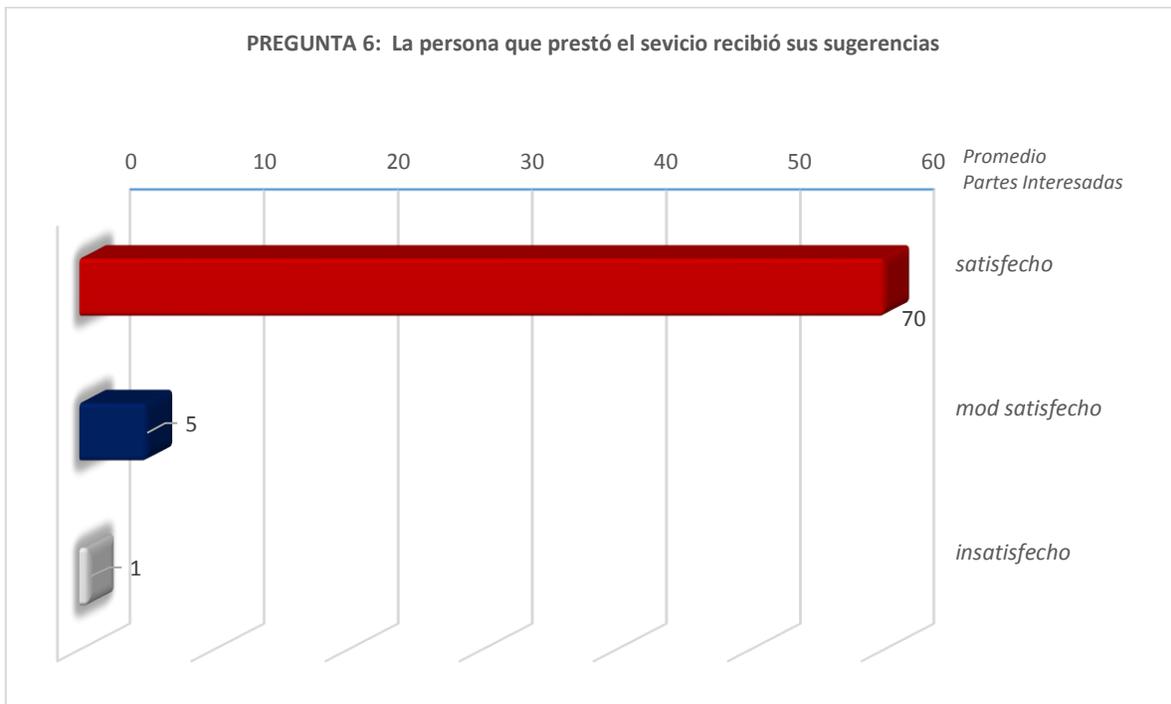


## 8.6. PREGUNTA 6: LA PERSONA QUE PRESTO EL SERVICIO RECIBIÓ SUS SUGERENCIAS

PREGUNTA 6: La persona que prestó el servicio recibió sus sugerencias					
Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco	Dependencia	Opción respuesta	Encuestas fisco
Almacén	<i>satisfecho</i>	72	Facultad de Educación	<i>satisfecho</i>	63
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Bienestar Universitario	<i>satisfecho</i>	50	Gestión documental	<i>satisfecho</i>	96
	<i>mod. Satisfecho</i>	15		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Centro de Recursos Bibliográficos	<i>satisfecho</i>	74	Icetéx	<i>satisfecho</i>	42
	<i>mod. Satisfecho</i>	7		<i>mod. Satisfecho</i>	17
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Educación a Distancia	<i>satisfecho</i>	11	Interacción Social	<i>satisfecho</i>	49
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	10
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
villa del rosario	<i>satisfecho</i>	207	Oficina Jurídica	<i>satisfecho</i>	64
	<i>mod. Satisfecho</i>	8		<i>mod. Satisfecho</i>	13
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	2
Control Interno de Gestión	<i>satisfecho</i>	49	Oficina de Comunicación y Prensa	<i>satisfecho</i>	74
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	11
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Control Interno Disciplinario	<i>satisfecho</i>	64	Oficina de Pagaduría	<i>satisfecho</i>	80
	<i>mod. Satisfecho</i>	6		<i>mod. Satisfecho</i>	9
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Contratación	<i>satisfecho</i>	109	Oficina de Planeación	<i>satisfecho</i>	42
	<i>mod. Satisfecho</i>	3		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	0

Rectoría	<i>satisfecho</i>	79	Oficina de Posgrados	<i>satisfecho</i>	73
	<i>mod. Satisfecho</i>	1		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría Académica	<i>satisfecho</i>	106	Oficina de Presupuesto	<i>satisfecho</i>	51
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
vicerrectoría administrativa y financiera	<i>satisfecho</i>	68	Recursos Físicos y apoyo logístico	<i>satisfecho</i>	79
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	1		<i>insatisfecho</i>	0
Vicerrectoría de Investigaciones	<i>satisfecho</i>	67	Registro y Control Académico	<i>satisfecho</i>	65
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	8
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	3
Facultad de Artes y Humanidades	<i>satisfecho</i>	55	Secretaría General	<i>satisfecho</i>	76
	<i>mod. Satisfecho</i>	9		<i>mod. Satisfecho</i>	3
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Ciencias Básicas	<i>satisfecho</i>	78	Sistema Integrado de Gestión	<i>satisfecho</i>	48
	<i>mod. Satisfecho</i>	4		<i>mod. Satisfecho</i>	4
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
facultad de C. Económicas y Empresariales	<i>satisfecho</i>	43	Gestión de Talento humano	<i>satisfecho</i>	69
	<i>mod. Satisfecho</i>	0		<i>mod. Satisfecho</i>	2
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	1
Facultad de Ciencias Agrarias	<i>satisfecho</i>	72	UETIC	<i>satisfecho</i>	100
	<i>mod. Satisfecho</i>	2		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	0		<i>insatisfecho</i>	0
Facultad de Salud	<i>satisfecho</i>	98	Villa Marina Sede Social	<i>satisfecho</i>	44
	<i>mod. Satisfecho</i>	11		<i>mod. Satisfecho</i>	5
	<i>insatisfecho</i>	4		<i>insatisfecho</i>	1
Facultad de Ingenierías y Arquitectura	<i>satisfecho</i>	88	Villa Marina Granja Experimental	<i>satisfecho</i>	8
	<i>mod. Satisfecho</i>	5		<i>mod. Satisfecho</i>	0
	<i>insatisfecho</i>	2		<i>insatisfecho</i>	0

Promedio general de satisfacción pregunta 6			
Encuesta	Satisfecho	Mod satisfecho	Insatisfecho
físico	70	5	1



Grafica 11: Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción de las partes interesadas, a la pregunta número 6.

Se concluye que aplicadas 2.741 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 93% de satisfacción, 6% en moderadamente satisfecho” 1% en insatisfecho. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



## CONCLUSION

Finalmente se concluye que en la medición de la encuesta de satisfacción de las partes interesadas de la Universidad de Pamplona para el Primer Semestre comprendido desde el 1 de febrero al 30 de junio el promedio de satisfacción es del 91,4%, el promedio de moderadamente satisfecho es del 7,6% y finalmente un 1% de insatisfacción.

Cordialmente,

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados y foliados de 1 al 1379 correspondiente al primer trimestre y del 1 al 1362 correspondiente, al segundo trimestre de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona 2019 que se encuentran en el archivo de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Elaboró: J. Niño.