



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



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

ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN SEGUNDO SEMESTRE DE 2021

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRANSPARENCIA UNIVERSIDAD DE PAMPLONA



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!



INTRODUCCIÓN

La **UNIVERSIDAD DE PAMPLONA** dentro de su política de calidad está comprometida según aparte con *“un talento humano con sentido de pertenencia y enfocado en el mejoramiento continuo de sus procesos, la satisfacción de las partes interesadas y una gestión organizacional eficaz y de calidad”*.

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 v0.2, 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 Segundo Semestre de 2021, 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.



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!



ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE DE 2021 (Julio – Diciembre)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 3578 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:

- 3578



SC-CER96940



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

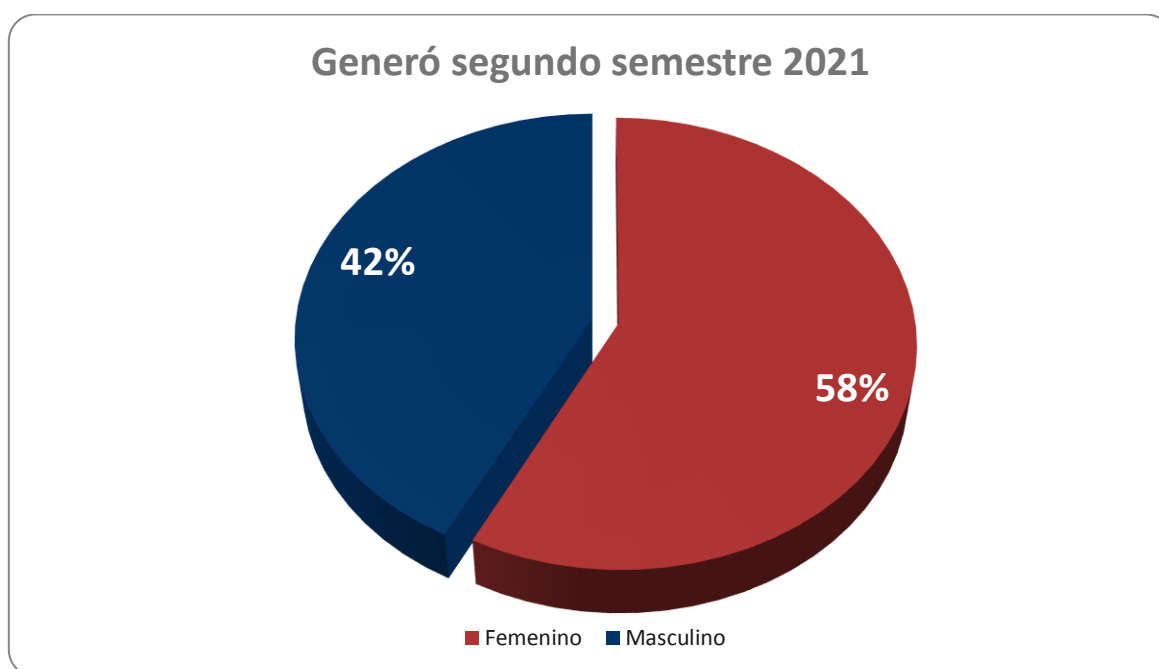
Universidad de Pamplona
Pamplona - Norte de Santander - Colombia
Tels: (7) 5685303 - 5685304 - 5685305 - Fax: 5682750

6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el segundo semestre (julio - diciembre) que corresponde a 3578 personas el 42% pertenece al género masculino y el 58% al género femenino.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Segundo semestre 2021	Cantidad	Porcentaje
Femenino	2060	58%
Masculino	1518	42%
Total	3578	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 en el segundo semestre 2021



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL
Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

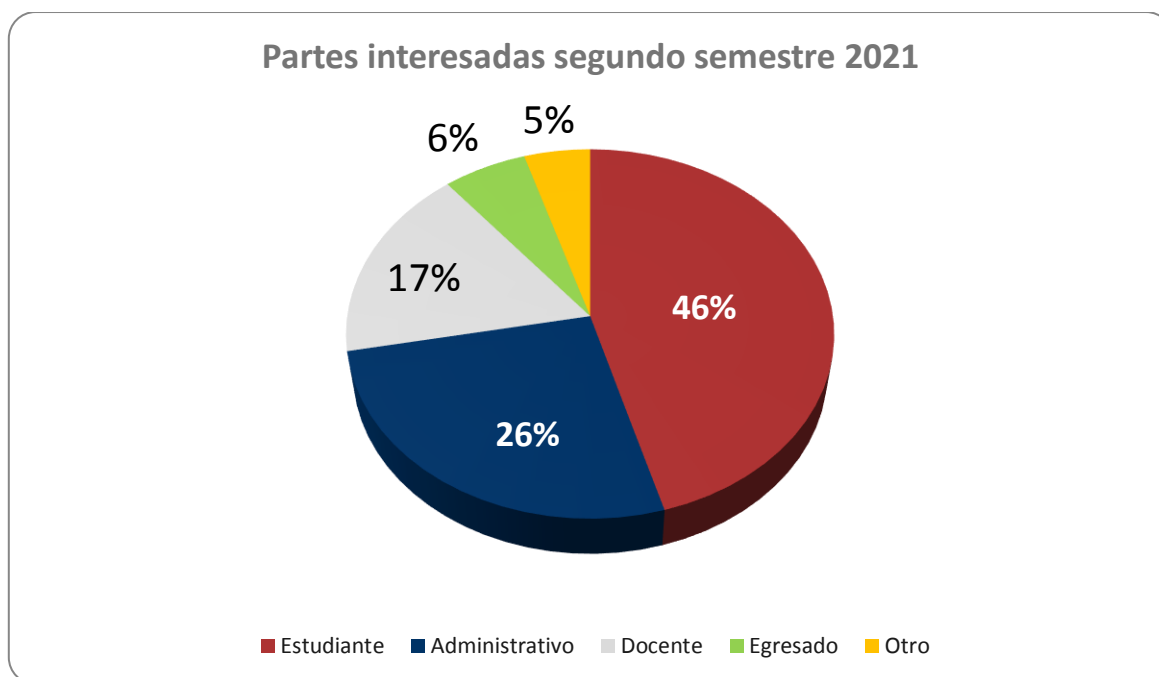


7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el segundo semestre (julio a diciembre), fue de 3578 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 46% siendo el grupo más significativo, administrativos 26%, docentes 17%, egresados 6%, otros 5%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
Segundo semestre 2021	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	1629	46%
Administrativo	947	26%
Docente	612	17%
Egresado	218	6%
Otro	172	5%
Total	3578	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 2021.



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. 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	40	Atención al Ciudadano	Satisfecho	127	Biblioteca	Satisfecho	193
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	17		Mod Satisfecho	14
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	7		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	251	Educación Continua	Satisfecho	73	Prensa y Comunicación	Satisfecho	129
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	6		Insatisfecho	9		Insatisfecho	1
Contratación	Satisfecho	167	Control I Disciplinario	Satisfecho	34	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica V. de Rosario	Satisfecho	1	Coord. Administrativa V. de Rosario	Satisfecho	17	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	14
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	55	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	6	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	72
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	74	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	90	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	42
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	13		Insatisfecho	5		Insatisfecho	5
Facultad de Salud	Satisfecho	19	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	95	Gestión documental	Satisfecho	93
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	11	Oficina de ICETEX	Satisfecho	113	Interacción Social	Satisfecho	4
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	80	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	30	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	178	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	336
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	79
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	67
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recursos Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	5	SIG	Satisfecho	47
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

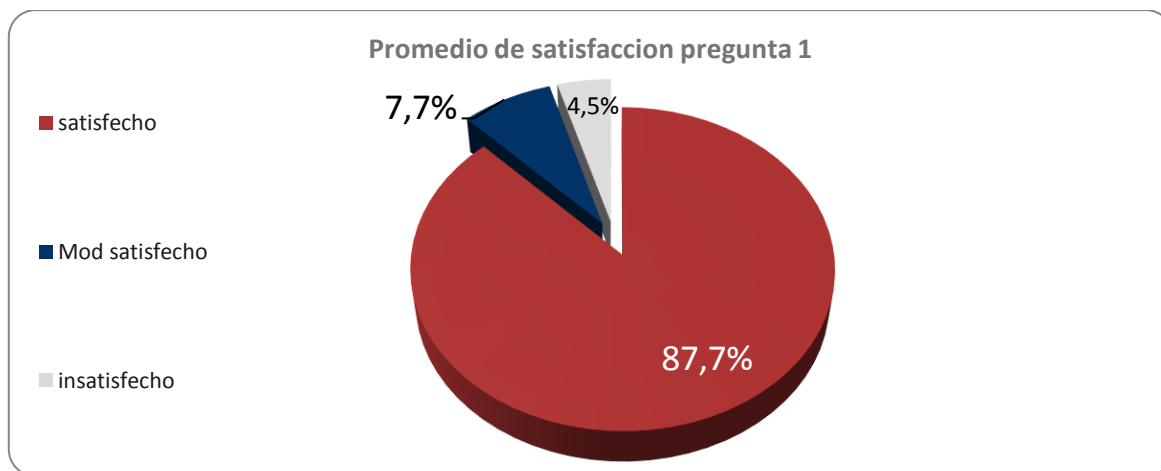


Secretaría General	Satisfecho	12	UETIC	Satisfecho	170	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	94
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	5
Vicerrectoría Académica	Satisfecho	157	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	17	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	37
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	6		Insatisfecho	12
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	52	Laboratorios	Satisfecho	144
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0

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

Promedio satisfacción pregunta 1		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	3139	87,7%
Mod. satisfecho	277	7,7%
Insatisfecho	162	4,5%
Total	3578	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 3578 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 87.7%, de Satisfacción, 7.7% 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

8.1. 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	40	Atención al Ciudadano	Satisfecho	138	Biblioteca	Satisfecho	194
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	13
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	248	Educación Continua	Satisfecho	79	Prensa y Comunicación	Satisfecho	130
	Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	6		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	167	Control I Disciplinario	Satisfecho	33	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	2	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	18	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	12
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	57	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	5	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	72
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	63	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	92	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	42
	Mod Satisfecho	25		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	5		Insatisfecho	6
Facultad de Salud	Satisfecho	21	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	96	Gestión documental	Satisfecho	100
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	10	Oficina de ICETEX	Satisfecho	113	Interacción Social	Satisfecho	2
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	82	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	28	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	177	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	353
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	73
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	8		Insatisfecho	56
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	5	SIG	Satisfecho	47
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	11	UETIC	Satisfecho	170	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	95
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	1		Insatisfecho	6



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!



Vicerrectoría Académica	Satisfecho	152	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	18	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	38
	Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	8		Insatisfecho	9
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	52	Laboratorios	Satisfecho	147
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

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

Promedio satisfacción pregunta 2		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	3169	88,6%
Mod. satisfecho	266	7,4%
Insatisfecho	143	4,0%
Total	3578	100%

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



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

Se concluye que aplicadas 3578 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 74% de satisfacción, 7.4% en moderadamente satisfecho” 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

8.2. . 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	41	Atención al Ciudadano	Satisfecho	130	Biblioteca	Satisfecho	200
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	16		Mod Satisfecho	7
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	5		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	253	Educación Continua	Satisfecho	79	Prensa y Comunicación	Satisfecho	131
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	5		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	166	Control I Disciplinario	Satisfecho	33	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	1	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	19	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	13
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	56	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	6	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	73
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	2		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	74	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	91	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	47
	Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	4		Insatisfecho	4
Facultad de Salud	Satisfecho	21	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	95	Gestión documental	Satisfecho	98
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	11	Oficina de ICETEX	Satisfecho	113	Interacción Social	Satisfecho	4
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	84	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	32	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	178	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	365
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	66
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	51
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	5	SIG	Satisfecho	48
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	11	UETIC	Satisfecho	171	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	96
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	4

Vicerrectoría Académica	Satisfecho	158	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	19	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	40
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	7		Insatisfecho	10
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	58	Laboratorios	Satisfecho	150
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

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

Promedio satisfacción pregunta 3		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	3230	90,3%
Mod. satisfecho	230	6,4%
Insatisfecho	118	3,3%
Total	3578	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 3578 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 90.3% de Satisfacción, 6.4% en moderadamente satisfecho” y 3.3% de Insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.

8.3. 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	40	Atención al Ciudadano	Satisfecho	144	Biblioteca	Satisfecho	201
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	251	Educación Continua	Satisfecho	84	Prensa y Comunicación	Satisfecho	130
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	6		Insatisfecho	1
Contratación	Satisfecho	163	Control I Disciplinario	Satisfecho	35	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	2	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	19	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	14
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	60	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	8	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	72
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	80	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	99	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	46
	Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	3		Insatisfecho	3
Facultad de Salud	Satisfecho	24	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	98	Gestión documental	Satisfecho	100
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	10	Oficina de ICETEX	Satisfecho	114	Interacción Social	Satisfecho	4
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	86	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	32	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	61
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	182	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	399
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	55
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	28
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	5	SIG	Satisfecho	47
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	13	UETIC	Satisfecho	171	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	98
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	0		Insatisfecho	4



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

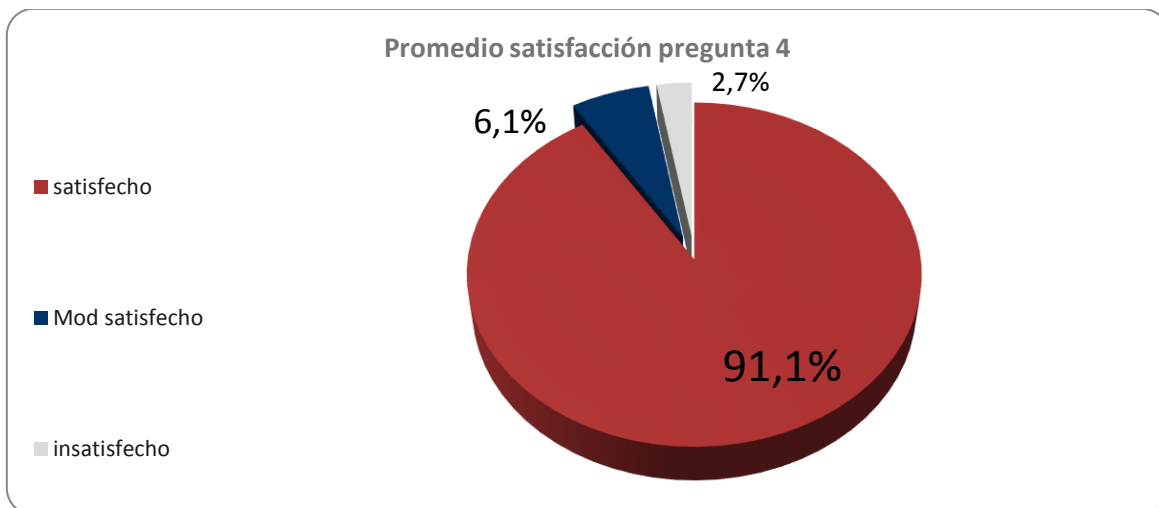


Vicerrectoría Académica	Satisfecho	157	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	20	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	42
	Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	7		Insatisfecho	9
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	0	Laboratorios	Satisfecho	149
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	54		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	6		Insatisfecho	0

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

Promedio satisfacción pregunta 4		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	3260	91,1%
Mod. satisfecho	220	6,1%
Insatisfecho	98	2,7%
Total	3578	100%

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



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

Se concluye que aplicadas 3578 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 91.1% de Satisfacción, 6.1% en moderadamente satisfecho” y 2.7% 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

8.4. PREGUNTA 5:

PREGUNTA 5: La comunicación fue clara, precisa y concisa								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	40	Atención al Ciudadano	Satisfecho	131	Biblioteca	Satisfecho	194
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	13
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	6		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	248	Educación Continua	Satisfecho	81	Prensa y Comunicación	Satisfecho	131
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	7		Insatisfecho	5		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	165	Control I Disciplinario	Satisfecho	35	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	1	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	19	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	14
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	57	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	6	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	72
	Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	1		Insatisfecho	1
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	74	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	93	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	44
	Mod Satisfecho	13		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	3		Insatisfecho	5
Facultad de Salud	Satisfecho	21	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	95	Gestión documental	Satisfecho	98
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	11	Oficina de ICETEX	Satisfecho	106	Interacción Social	Satisfecho	4
	Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	84	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	33	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	181	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	351
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	79
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	52
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	5	SIG	Satisfecho	47
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	11	UETIC	Satisfecho	172	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	95
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	5
	Satisfecho	157		Satisfecho	20		Satisfecho	38



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

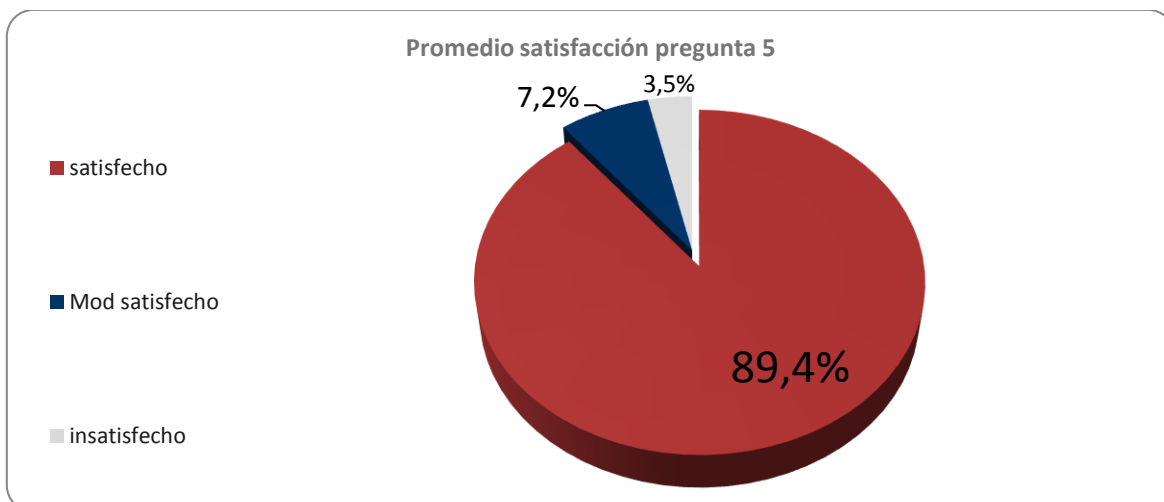


Vicerrectoría Académica	Mod Satisfecho	7	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Mod Satisfecho	1	Centro de Conciliación Pamplona	Mod Satisfecho	6
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	7		Insatisfecho	11
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	53	Laboratorios	Satisfecho	150
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	3
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

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

Promedio satisfacción pregunta 5		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
Satisfecho	3197	89,4%
Mod satisfecho	256	7,2%
Insatisfecho	125	3,5%
Total	3578	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 3578 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 89.4% de satisfacción, 7.2% en moderadamente satisfecho” 3.5% 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



8.5. PREGUNTA 6

PREGUNTA 6: La persona que presto el servicio recibió sus sugerencias								
Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant	Dependencia	Opción	Cant
Almacén	Satisfecho	41	Atención al Ciudadano	Satisfecho	137	Biblioteca	Satisfecho	198
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	10		Mod Satisfecho	9
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	4		Insatisfecho	1
Bienestar Universitario	Satisfecho	251	Educación Continua	Satisfecho	83	Prensa y Comunicación	Satisfecho	131
	Mod Satisfecho	11		Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	4		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Contratación	Satisfecho	167	Control I Disciplinario	Satisfecho	35	Control I de Gestión	Satisfecho	0
	Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Coord. Académica Villa de Rosario	Satisfecho	1	Coord. Administrativa Villa de Rosario	Satisfecho	18	Centro de Apoyo al Egresado	Satisfecho	14
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Artes y Humanidades	Satisfecho	58	Facultad de Ciencias Agrarias	Satisfecho	8	Facultad de Ciencias Básicas	Satisfecho	73
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	1		Insatisfecho	0
Facultad de Ciencias Económicas	Satisfecho	74	Facultad de Ciencias de la Educación	Satisfecho	94	Facultad de Ingenierías y Arquitectura	Satisfecho	42
	Mod Satisfecho	14		Mod Satisfecho	8		Mod Satisfecho	8
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	4		Insatisfecho	5
Facultad de Salud	Satisfecho	23	Gestión del Talento Humano	Satisfecho	96	Gestión documental	Satisfecho	99
	Mod Satisfecho	1		Mod Satisfecho	5		Mod Satisfecho	1
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	3		Insatisfecho	0
Gestión Proyectos	Satisfecho	10	Oficina de ICETEX	Satisfecho	109	Interacción Social	Satisfecho	4
	Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	4		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	2		Insatisfecho	4		Insatisfecho	0
Oficina Jurídica	Satisfecho	86	Gestión de Pagaduría y Tesorería	Satisfecho	30	Gestión de Presupuesto y Contabilidad	Satisfecho	60
	Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	6		Mod Satisfecho	2
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	2		Insatisfecho	1
Oficina de Planeación	Satisfecho	0	Oficina de Postgrados	Satisfecho	178	Oficina de Admisiones Registro y Control	Satisfecho	346
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	12		Mod Satisfecho	87
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	3		Insatisfecho	49
Oficina de Rectoría	Satisfecho	0	Recurso Físicos y Apoyo Logístico	Satisfecho	5	SIG	Satisfecho	48
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	0
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0
Secretaría General	Satisfecho	12	UETIC	Satisfecho	170	Vicerrectoría de Investigaciones	Satisfecho	94
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	2		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	3		Insatisfecho	0		Insatisfecho	5



ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL

Avanzamos... ¡Es nuestro objetivo!

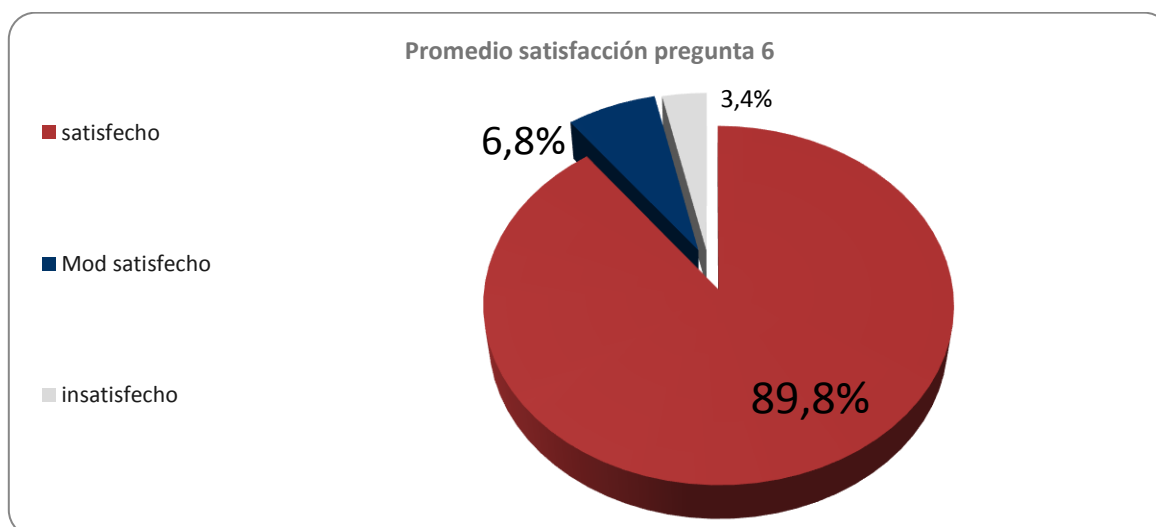


Vicerrectoría Académica	Satisfecho	156	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Satisfecho	18	Centro de Conciliación Pamplona	Satisfecho	41
	Mod Satisfecho	9		Mod Satisfecho	3		Mod Satisfecho	5
	Insatisfecho	1		Insatisfecho	7		Insatisfecho	9
Sede Social Villa Marina	Satisfecho	0	Granja Experimental Villa Marina	Satisfecho	53	Laboratorios	Satisfecho	149
	Mod Satisfecho	0		Mod Satisfecho	7		Mod Satisfecho	4
	Insatisfecho	0		Insatisfecho	0		Insatisfecho	0

Tabla 14. Resultados obtenidos por dependencia a la pregunta 6

Promedio satisfacción pregunta 6		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
satisfecho	3212	89,8%
Mod satisfecho	245	6,8%
insatisfecho	121	3,4%
Total	3578	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 3578 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 89.8% de satisfacción, 6.8% en moderadamente satisfecho” y 3.4% 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!



9. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

Aplicación de Encuestas en Dependencias				
Dependencia	Físico	virtual	Total encuestas	% satisfacción
almacén	40	1	41	100%
Coordinación Académica Villa R	0	2	2	100%
Apoyo al Egresado	0	9	14	100%
Facultad de Ciencias Básicas	0	73	73	100%
Gestión Documental	100	0	100	100%
Interacción Social	0	4	4	100%
oficina Jurídica	0	93	93	100%
Presupuesto y Contabilidad	0	63	63	100%
Recursos Físicos	0	0	5	100%
UETIC	0	172	172	100%
Sistema Integrado de Gestión	0	31	48	100%
Laboratorios	0	153	153	100%
Biblioteca	0	208	208	100%
Contratación	0	171	171	99%
Vicerrectoría Académica	0	166	166	99%
comunicación y Prensa	0	132	132	99%
ICETEX	0	117	117	99%
posgrados	0	193	193	98%
Facultad de Artes	0	63	63	98%
Villa Marina Granja Experimental	0	60	60	98%
Bienestar Universitario	0	266	266	98%
Control I. Disciplinario	0	38	38	97%
Talento humano	0	104	104	96%
Atención al Ciudadano	0	151	151	95%
Facultad de Ciencias de la Educación	0	95	106	95%
Coordinación Administrativa Villa R	0	19	21	95%
Vicerrectoría de Investigaciones	0	104	104	95%
Pagaduría	0	38	38	95%
Gestión Proyectos	0	15	15	93%
Facultad de Ingenierías y Arq.	0	55	55	91%
Educación Continua	0	96	96	91%
Centro de Conciliación Pamplona	0	10	10	90%
Secretaría General	0	15	15	87%
Registro y Control Académico	0	482	482	86%



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!

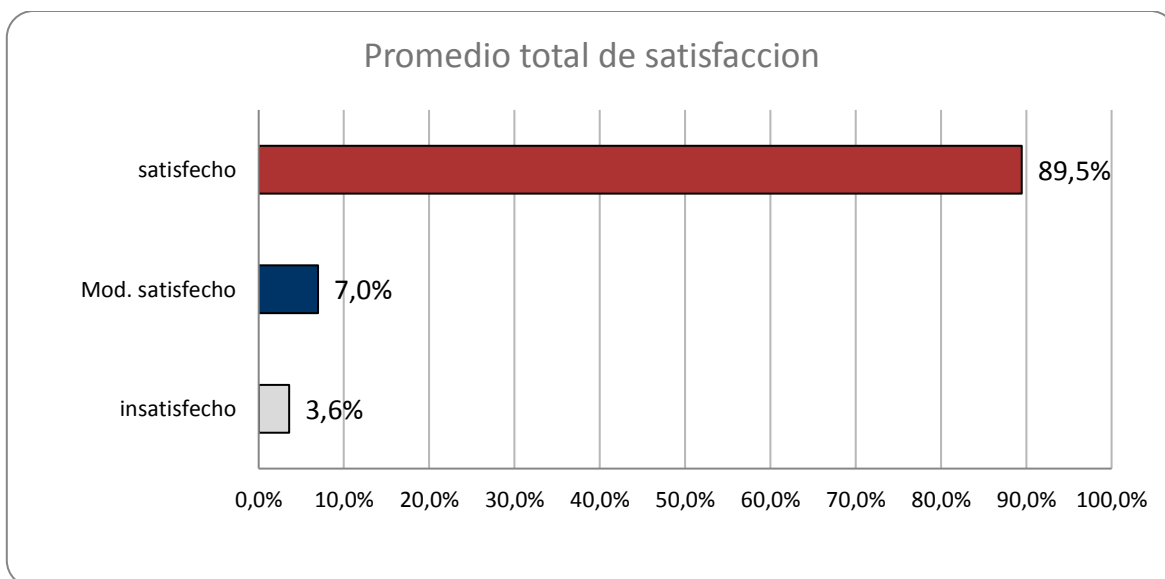


Facultad de Ciencias Económicas	0	91	91	86%
Facultad de Salud	0	26	26	85%
Vicerrectoría Administrativa y Financiera	0	26	26	85%
Facultad de Ciencias Agrarias	0	9	9	78%
Control Interno de Gestión	0	0	0	N/A
Planeación Institucional	0	0	0	N/A
Villa Marina Sede Social	0	0	0	N/A

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

Promedio total de satisfacción		
Criterio	Cantidad de encuestas	Promedio
satisfecho	3201	89,5%
Mod. satisfecho	249	7,0%
insatisfecho	128	3,6%
Total	3578	100%

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 segundo semestre 2021.



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 segundo semestre comprendido desde el 1 de octubre al 31 de diciembre del 2021, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 89.5%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 7.0 % y finalmente un 3.6% 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 **96.4%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 3.6 %, 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 1er y 2do semestre 2021		
	1er semestre	2do semestre
Satisfecho	2931	3201
Mod. satisfecho	450	249
insatisfecho	193	128
Total encuestas	3574	3578

Tabla 18. Histórico de satisfacción primer y segundo semestre 2021



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!

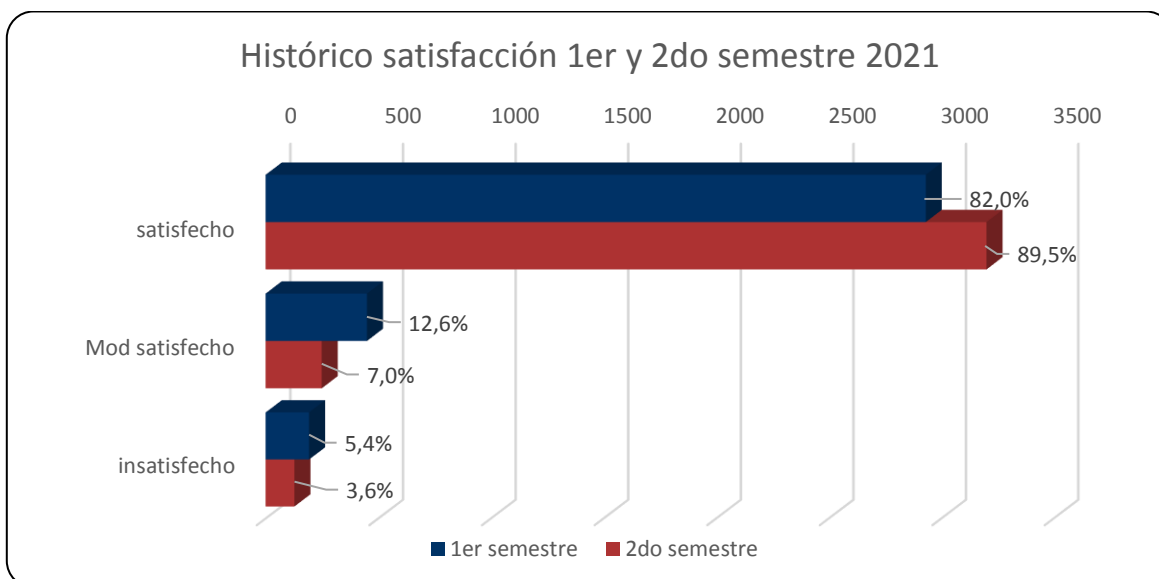


Gráfico 10: muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre 2021

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 2021 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