



ANÁLISIS ESTADISTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2024 (JULIO – DICIEMBRE)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 4502 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 Número 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:

- 4502



6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el Primer semestre que corresponde a 4502 personas el 48,7% pertenece al género masculino, el 51% al género femenino y el 0.3 en género no binario.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2193	48,7%
Femenino	2295	51,0%
No binario	14	0,3%
Total	4502	100%

Tabla 2 Clasificación de las partes interesadas por género

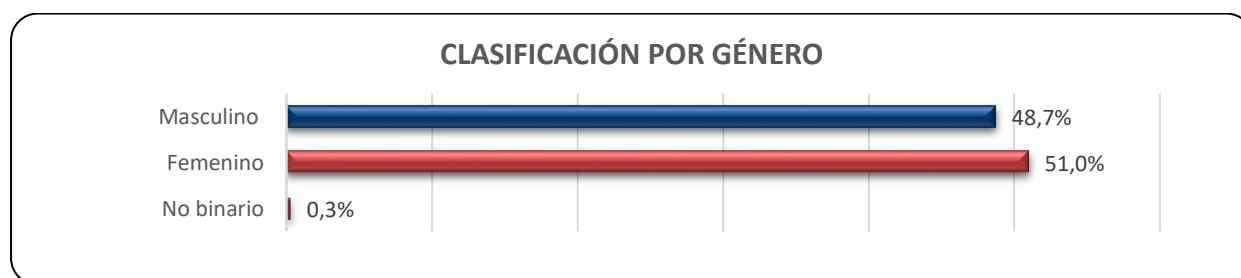


Ilustración 1 porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta

7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el segundo semestre de 2024, fue de 4502 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 51% siendo el grupo más significativo, administrativos 21%, docentes 21%, egresados 4%, otros 3%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
P. Interesada	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	2318	51%
Administrativo	942	21%
Docente	930	21%
Egresado	180	4%
Otro	132	3%
Total	4502	100%

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

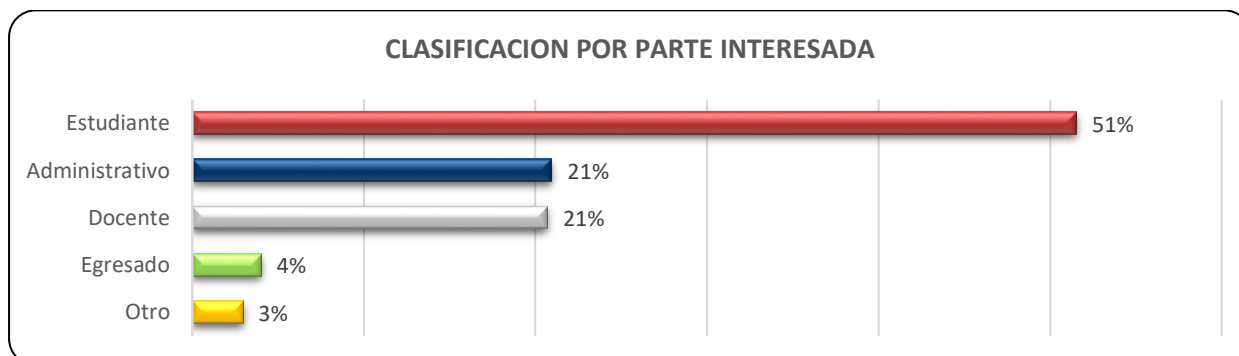


Ilustración 2 porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer Semestre

8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

8.1 PREGUNTA 1 a 3

Dependencia	pregunta 01					pregunta 02					pregunta 03				
	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Prom. satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Prom. satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Prom. satisfacción
ALMACEN	22	3	0	25	100%	24	1	0	25	100%	25	0	0	25	100%
ATENCION AL CIUDADANO	213	6	5	224	98%	209	8	7	224	97%	210	9	5	224	98%
BIBLIOTECA	151	6	2	159	99%	155	1	3	159	98%	153	4	2	159	99%
BIENESTAR	907	##	3	1015	100%	956	52	7	1015	99%	965	48	2	1015	100%
CIADTI	45	5	0	50	100%	44	6	0	50	100%	47	3	0	50	100%
CONTRATACION	100	2	0	102	100%	99	3	0	102	100%	100	2	0	102	100%
COORDINACION LABORATORIOS	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
EDUCACION CONTINUA	19	0	0	19	100%	19	0	0	19	100%	19	0	0	19	100%
EGRESADOS	52	4	1	57	98%	53	0	4	57	93%	53	2	2	57	96%
FACULTAD DE ARTES	47	3	1	51	98%	48	2	1	51	98%	49	1	1	51	98%
FACULTAD DE C AGRARIAS	4	1	0	5	100%	5	0	0	5	100%	4	1	0	5	100%
FACULTAD DE C BASICAS	74	2	1	77	99%	74	1	2	77	97%	74	2	1	77	99%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	28	6	7	41	83%	27	8	6	41	85%	28	9	4	41	90%
FACULTAD DE C EDUCACION	20	1	1	22	95%	21	1	0	22	100%	19	2	1	22	95%
FACULTAD DE INGENIERIAS	10	5	2	17	88%	13	3	1	17	94%	14	1	2	17	88%
FACULTAD DE SALUD	167	5	2	174	99%	168	4	2	174	99%	170	2	2	174	99%
GESTION DOCUMENTAL	241	0	0	241	100%	241	0	0	241	100%	241	0	0	241	100%



GESTION PROYECTOS	23	0	0	23	100%	23	0	0	23	100%	23	0	0	23	100%
ICETEX	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%
INTERACCION SOCIAL	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
OFICINA DE PAGADURIA	45	1	0	46	100%	46	0	0	46	100%	46	0	0	46	100%
PLANEACION	1468	115	17	1600	99%	1511	70	19	1600	99%	1526	59	15	1600	99%
POSGRADOS	50	1	0	51	100%	50	1	0	51	100%	50	1	0	51	100%
PRENSA	31	0	0	31	100%	31	0	0	31	100%	31	0	0	31	100%
PRESUPUESTO	50	1	0	51	100%	50	1	0	51	100%	50	1	0	51	100%
REGISTRO Y CONTROL	13	0	0	13	100%	12	0	1	13	92%	13	0	0	13	100%
SAAI	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%
SECRETARIA GENERAL	11	2	1	14	93%	10	3	1	14	93%	10	3	1	14	93%
SIG	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%
TALENTO HUMANO	21	1	0	22	100%	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	28	0	0	28	100%	28	0	0	28	100%	28	0	0	28	100%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	31	2	2	35	94%	31	2	2	35	94%	32	2	1	35	97%
VILLA DEL ROSARIO ACADEMICO	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
VILLA MARINA GRANJA	10	4	0	14	100%	9	5	0	14	100%	9	5	0	14	100%
VILLA MARINA SEDE S.	229	5	3	237	99%	231	3	3	237	99%	229	5	3	237	99%

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

8.2 PREGUNTA 4 a 6

Dependencia	pregunta 04					pregunta 05					pregunta 06				
	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Prom satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Prom satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Prom satisfacción
ALMACEN	25	0	0	25	100%	24	1	0	25	100%	25	0	0	25	100%
ATENCION AL CIUDADANO	219	1	4	224	98%	214	5	5	224	98%	215	4	5	224	98%
BIBLIOTECA	155	3	1	159	99%	155	2	2	159	99%	153	4	2	159	99%
BIENESTAR	948	65	2	1015	100%	959	55	1	1015	100%	948	54	13	1015	99%
CIADTI	47	3	0	50	100%	46	4	0	50	100%	48	2	0	50	100%
CONTRATACION	100	2	0	102	100%	100	2	0	102	100%	100	2	0	102	100%



COORDINACION LABORATORIOS	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
EDUCACION CONTINUA	19	0	0	19	100%	19	0	0	19	100%	19	0	0	19	100%
EGRESADOS	53	2	2	57	96%	53	3	1	57	98%	52	3	2	57	96%
FACULTAD DE ARTES	48	2	1	51	98%	46	4	1	51	98%	47	2	2	51	96%
FACULTAD DE C AGRARIAS	5	0	0	5	100%	5	0	0	5	100%	3	1	1	5	80%
FACULTAD DE C BASICAS	74	3	0	77	100%	74	1	2	77	97%	74	2	1	77	99%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	31	6	4	41	90%	28	9	4	41	90%	30	5	6	41	85%
FACULTAD DE C EDUCACION	21	1	0	22	100%	20	1	1	22	95%	18	2	2	22	91%
FACULTAD DE INGENIERIAS	15	2	0	17	100%	12	4	1	17	94%	12	2	3	17	82%
FACULTAD DE SALUD	172	0	2	174	99%	164	7	3	174	98%	170	1	3	174	98%
GESTION DOCUMENTAL	241	0	0	241	100%	241	0	0	241	100%	241	0	0	241	100%
GESTION PROYECTOS	23	0	0	23	100%	23	0	0	23	100%	23	0	0	23	100%
ICETEX	7	1	0	8	100%	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%
INTERACCION SOCIAL	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
OFICINA DE PAGADURIA	46	0	0	46	100%	46	0	0	46	100%	46	0	0	46	100%
PLANEACION	1511	75	14	1600	99%	1512	72	16	1600	99%	1516	68	16	1600	99%
POSGRADOS	49	2	0	51	100%	50	1	0	51	100%	49	2	0	51	100%
PRENSA	31	0	0	31	100%	31	0	0	31	100%	31	0	0	31	100%
PRESUPUESTO	50	1	0	51	100%	50	1	0	51	100%	50	1	0	51	100%
REGISTRO Y CONTROL	13	0	0	13	100%	12	1	0	13	100%	12	1	0	13	100%
SAAI	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%	9	0	0	9	100%
SECRETARIA GENERAL	11	2	1	14	93%	9	4	1	14	93%	10	3	1	14	93%
SIG	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%
TALENTO HUMANO	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%	18	0	0	18	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	28	0	0	28	100%	28	0	0	28	100%	28	0	0	28	100%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	34	1	0	35	100%	31	0	4	35	89%	31	3	1	35	97%
VILLA DEL ROSARIO ACADEMICO	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%	2	0	0	2	100%
VILLA MARINA GRANJA	9	5	0	14	100%	12	2	0	14	100%	10	4	0	14	100%
VILLA MARINA SEDE S.	233	2	2	237	99%	232	3	2	237	99%	230	5	2	237	99%

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



8.3 PREGUNTA 1:

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	4168	92,6%
Mod satisfecho	286	6,4%
insatisfecho	48	1,1%
Total	4502	100%

Tabla 6 Promedio global de satisfacción a la pregunta 1

Se concluye que aplicadas 4502 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 92.6%, de Satisfacción, 6.4% en moderadamente satisfecho” 1.1% 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.

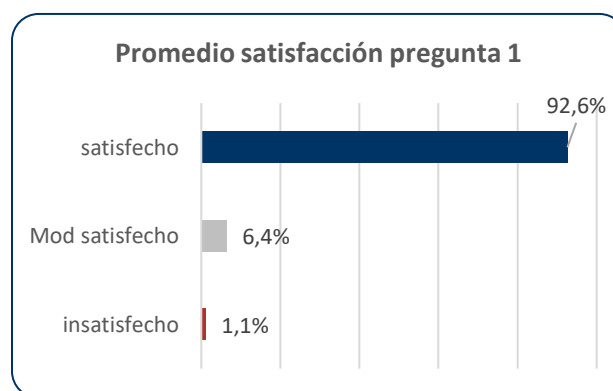


Ilustración 3 Promedio de satisfacción a la pregunta 01

8.4 PREGUNTA 2:

Promedio satisfacción pregunta 2		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	4268	94,8%
Mod satisfecho	175	3,9%
insatisfecho	59	1,3%
Total	4502	100%

Tabla 7 Promedio global de satisfacción a la pregunta 2.

Se concluye que aplicadas 4502 encuestas, a la pregunta: “el producto y/o servicio cumplió con las especificaciones requeridas”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 94.8% de satisfacción, 3.9% en moderadamente satisfecho” y 1.3% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

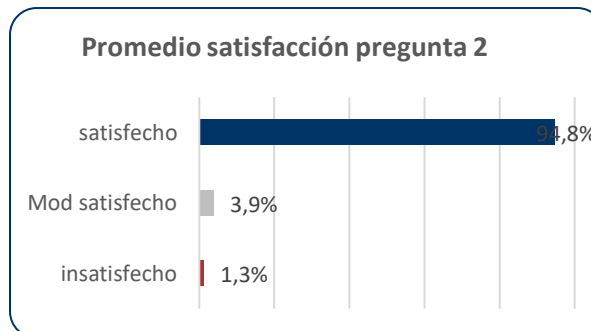


Ilustración 4 Promedio de satisfacción a la pregunta 02



8.5 PREGUNTA 3:

promedio satisfacción pregunta 3			
	Cantidad	Promedio	
satisfecho	4298	95,5%	
Mod satisfecho	162	3,6%	
insatisfecho	42	0,9%	
Total	4502	100%	

Tabla 8 Promedio global de satisfacción a la pregunta 3.

Se concluye que aplicadas 4502 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 95.5% de Satisfacción, 3.6% en moderadamente satisfecho” y 0.9 % de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.

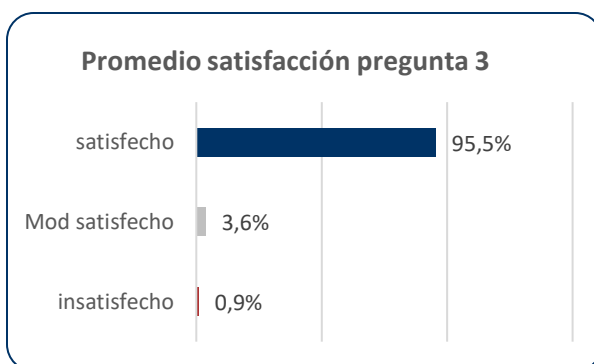


Ilustración 5 promedio de satisfacción a la pregunta 03

8.6 PREGUNTA 4:

promedio satisfacción pregunta 4			
	Cantidad	Promedio	
satisfecho	4290	95,3%	
Mod satisfecho	179	4,0%	
insatisfecho	33	0,7%	
Total	4502	100%	

Tabla 9 Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.

Se concluye que aplicadas 4502 encuestas, a la pregunta: “el personal atendió las solicitudes en forma amable y cordial”, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 95.3% de Satisfacción, 4.0% en moderadamente satisfecho” y 0.7% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.

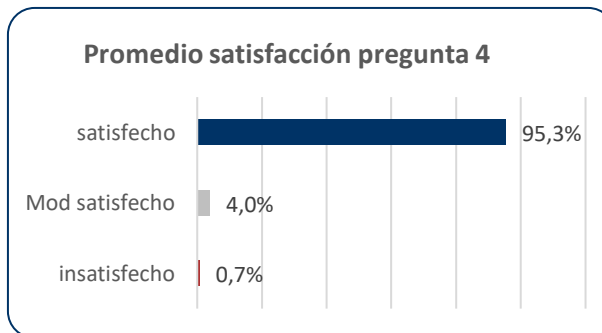


Ilustración 6 Promedio de satisfacción a la pregunta 04



8.7 PREGUNTA 5:

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	4276	95,0%
Mod satisfecho	182	4,0%
insatisfecho	44	1,0%
Total	4502	100%

Tabla 10 Promedio global de satisfacción a la pregunta 5.

Se concluye que aplicadas 4502 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 95% de satisfacción, 4% en moderadamente satisfecho” y 1% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

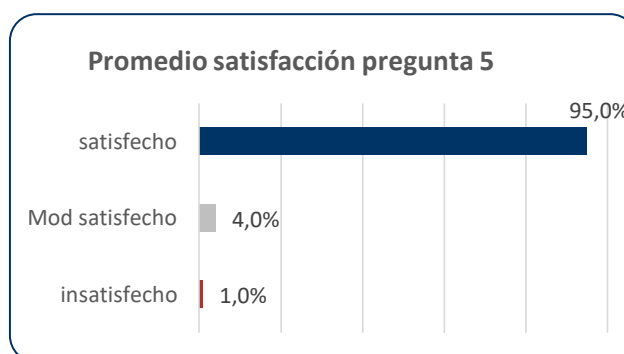


Ilustración 7 Promedio de satisfacción a la pregunta 05

8.8 PREGUNTA 6:

promedio satisfacción pregunta 6		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	4271	94,9%
Mod satisfecho	171	3,8%
insatisfecho	60	1,3%
Total	4502	100%

Tabla 11 Promedio global de satisfacción a la pregunta 6.

Se concluye que aplicadas 4502 encuestas, a la pregunta: *“La persona que presto el servicio recibió sus sugerencias”*, el resultado total de la percepción de satisfacción en las dependencias de la Universidad de Pamplona, arrojó un resultado; promediando el 94.9% de satisfacción, 3.8% en moderadamente satisfecho” y 1.3% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

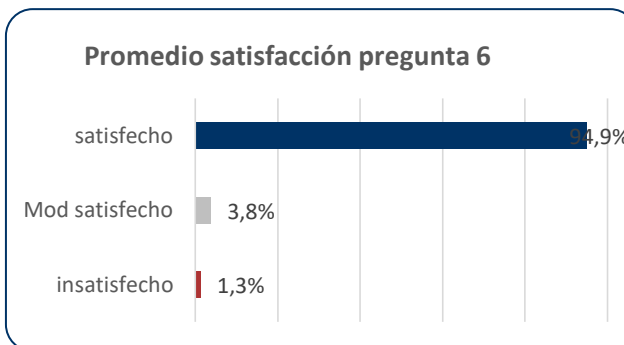


Ilustración 8 Promedio de satisfacción a la pregunta 06



9. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

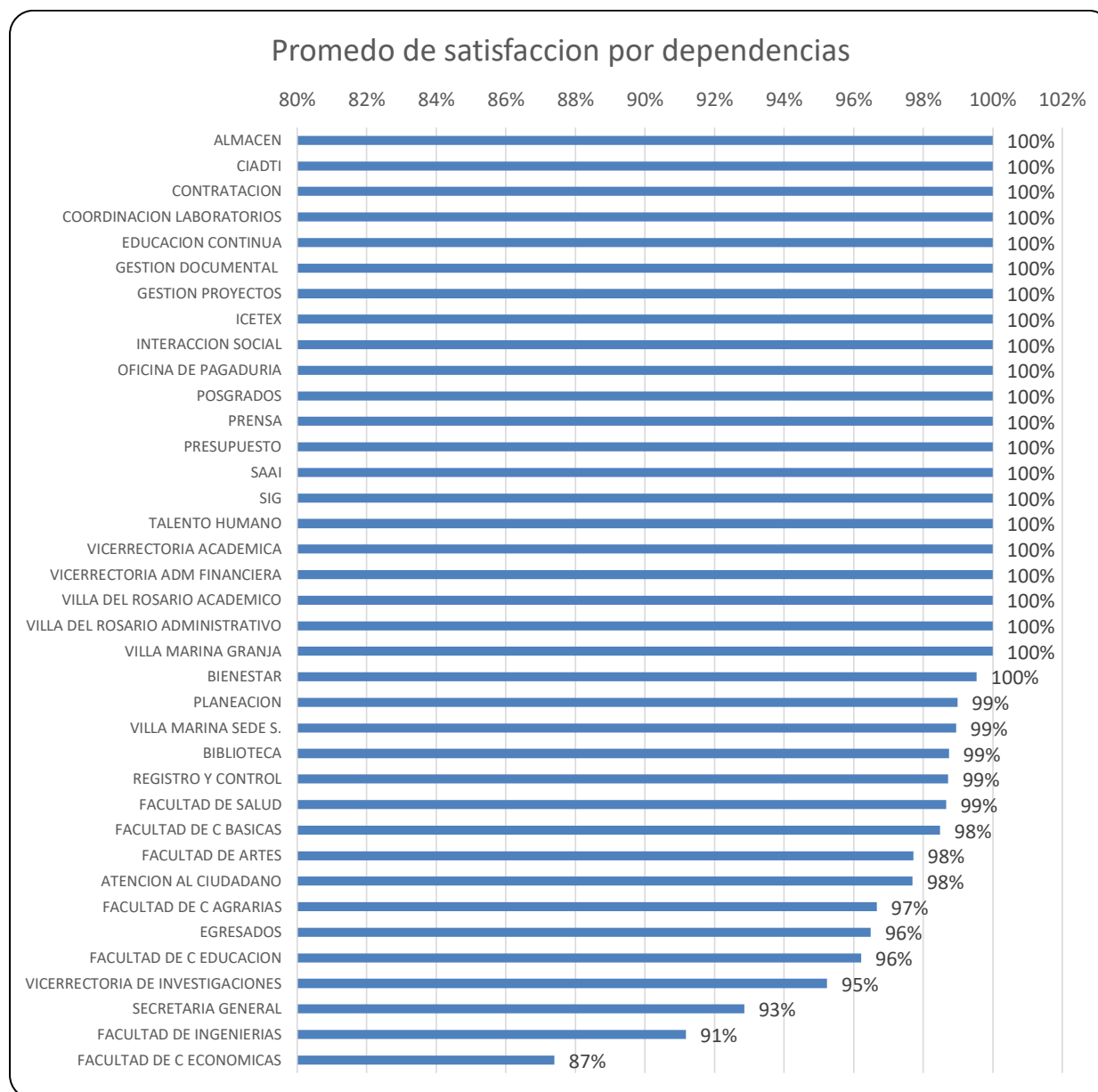


Ilustración 9 promedio de satisfacción por dependencias



10. PROMEDIO TOTAL DE SATISFACION INSTITUCIONAL

Promedio total de satisfacción		
ítem	Cantidad	Promedio
satisfecho	4262	94,7%
Mod. satisfecho	193	4,3%
insatisfecho	48	1,1%
total	4502	100%

Tabla 12 Promedio total de satisfacción en la Institución durante el segundo semestre 2024.

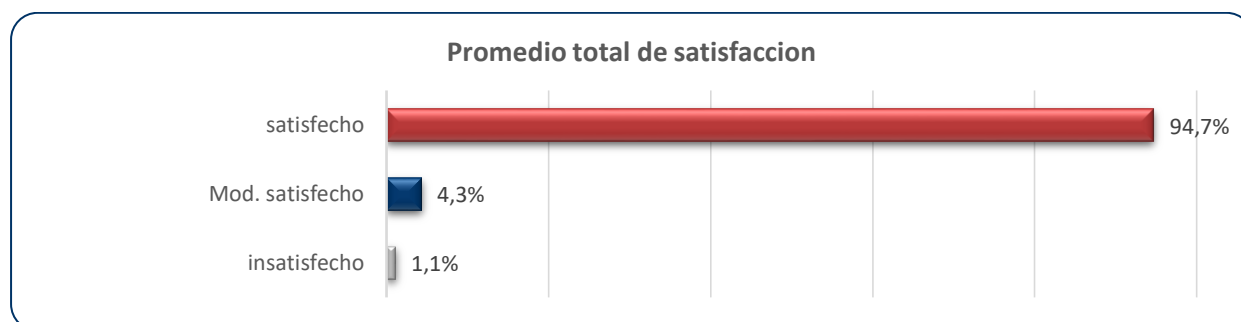


Ilustración 10 Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción por pregunta de las partes interesadas, a las seis (6) preguntas de la Encuesta en la Institución durante el segundo semestre 2024.

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 julio al 31 de diciembre del 2024, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 94.7%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 4.3 % y finalmente un 1.1. % de insatisfacción.

El promedio general de satisfacción de las dependencias, según formula:

$$\frac{\text{Total Satisfecho} + \text{total moderadamente Satisfecho}}{\text{Total de encuestas}} \times 100$$



Arroja un Resultado de Satisfacción general para el segundo Semestre de **98.9%**

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

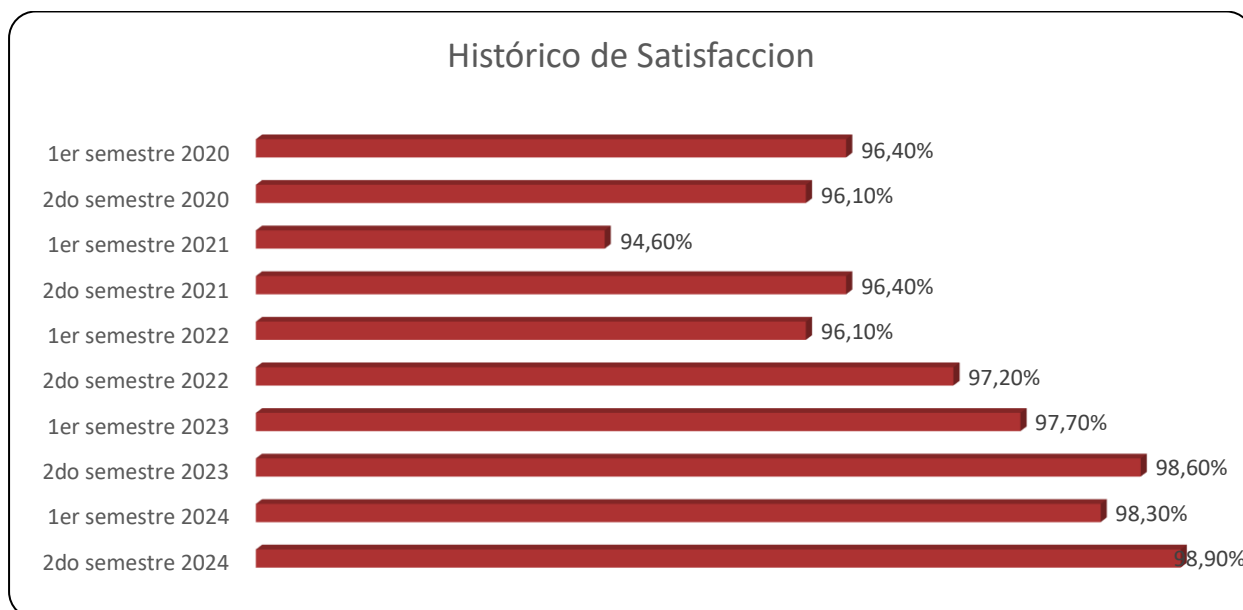


Ilustración 11 muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre de 2020 al 2024

Cordialmente,

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo virtual y en formato físico FDE.AT-02v03 correspondiente, al 2024 de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona, que se encuentran en el archivo físico y digital. De la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Elaboró: J. Niño.