



## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE A LA VIGENCIA 2023

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 7067 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
<b>Total</b>	<b>41</b>

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:

- 7067



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 durante la vigencia 2023 y que corresponde a 7067 personas el 49.84% pertenece al género femenino, el 49.78% al género masculino y el 0.38% de género No binario.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Vigencia 2023	Cantidad	Porcentaje
Masculino	3518	49,78%
Femenino	3522	49,84%
No binario	27	0,38%
Total	<b>7067</b>	100%

Tabla 2 Clasificación de las partes interesadas por género



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

## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas durante la vigencia 2022, fue de 5317 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 40% siendo el grupo más significativo, administrativos 26%, docentes 25%, egresados 4%, otros 5%.



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



CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
VIGENCIA 2023	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	3479	49%
Administrativo	1813	26%
Docente	1200	17%
Egresado	294	4%
Otro	281	4%
<b>Total</b>	<b>7067</b>	<b>100%</b>

Tabla 3 Clasificación de las partes interesadas

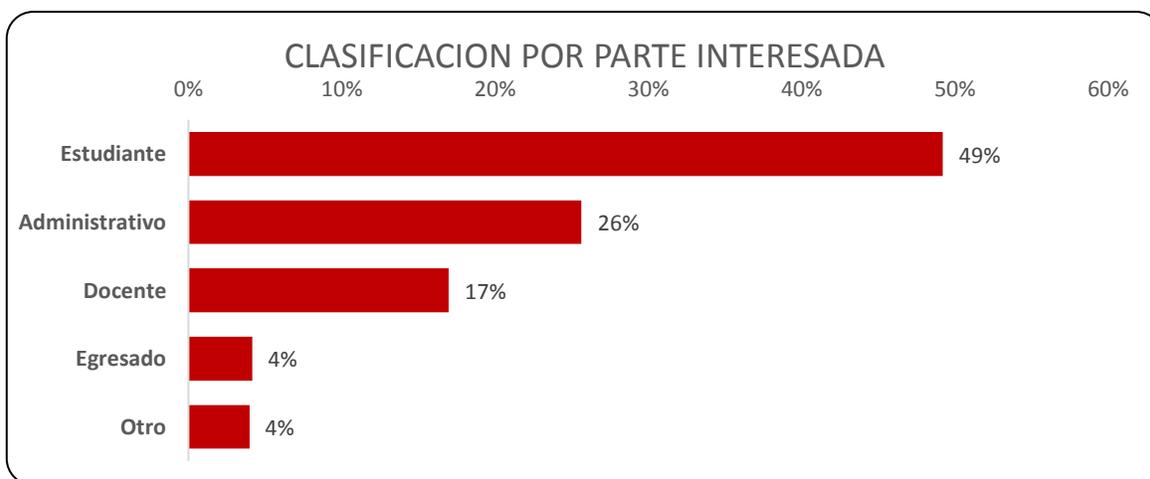


Ilustración 2 Corresponde al porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta durante la vigencia 2022.

## 8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

### 8.1 PREGUNTA 1

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	6398	90,53%
Mod satisfecho	510	7,22%
insatisfecho	159	2,25%
<b>Total</b>	<b>7067</b>	<b>100%</b>

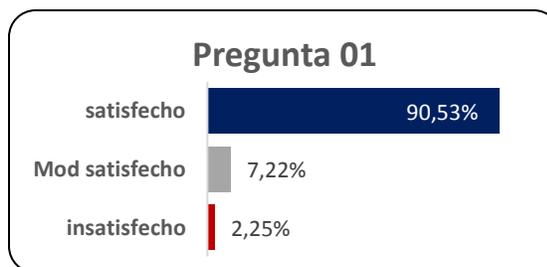


Tabla 4 Promedio global de satisfacción a la pregunta 1.



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



Se concluye que aplicadas 7067 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 90.53%, de Satisfacción, 7.2% en moderadamente satisfecho” 2.2% de Insatisfacción. Mostrando que frente a esta pregunta las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

### 8.2 PREGUNTA 2:

Promedio satisfacción pregunta 2		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	6541	92,56%
Mod satisfecho	381	5,39%
insatisfecho	145	2,05%
Total	7067	100%

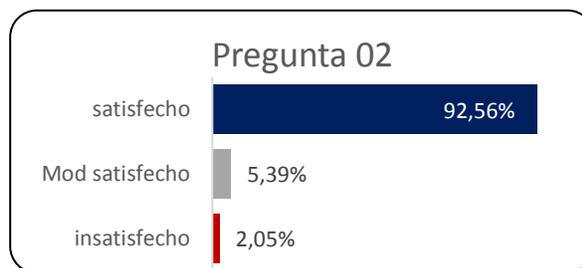


Tabla 5 Promedio global de satisfacción a la pregunta 2.

Se concluye que aplicadas 7067 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 92.5% de satisfacción, 5.3% en moderadamente satisfecho” y 2.05% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

### 8.3 PREGUNTA 3:

promedio satisfacción pregunta 3		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	6587	93,21%
Mod satisfecho	355	5,02%
insatisfecho	125	1,77%
Total	7067	100%

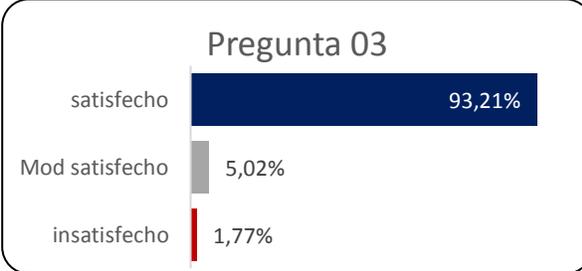


Tabla 6 Promedio global de satisfacción a la pregunta 3.



Se concluye que aplicadas 7067 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 93.2% de Satisfacción, 5.02% en moderadamente satisfecho” y 1.7% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.

#### 8.4 PREGUNTA 4:

promedio satisfacción pregunta 4		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	6696	94,75%
Mod satisfecho	282	3,99%
insatisfecho	89	1,26%
Total	7067	100%

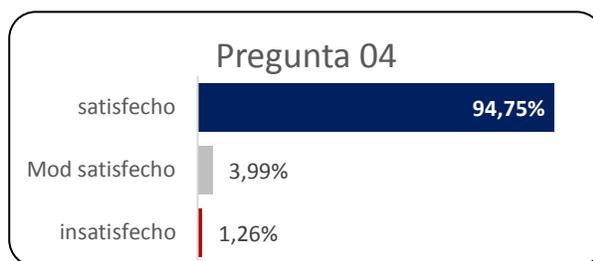


Tabla 7 Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.

Se concluye que aplicadas 7067 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 94.7% de Satisfacción, 3.99% en moderadamente satisfecho” y 1.26% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.

#### 8.5 PREGUNTA 5:

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	6553	92,73%
Mod satisfecho	385	5,45%
insatisfecho	129	1,83%
Total	7067	100%

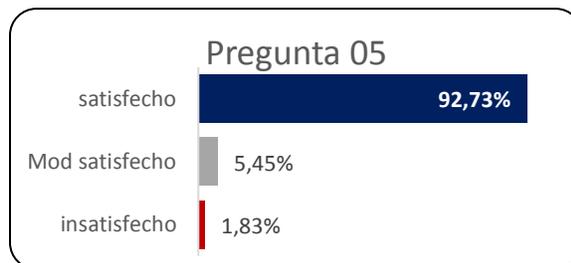


Tabla 8 Promedio global de satisfacción a la pregunta 5.



“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



Se concluye que aplicadas 7067 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 92.73% de satisfacción, 5.45% en moderadamente satisfecho” y 1.83% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

### 8.6 PREGUNTA 6

promedio satisfacción pregunta 6		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	6568	92,94%
Mod satisfecho	372	5,26%
insatisfecho	127	1,80%
Total	7067	100%

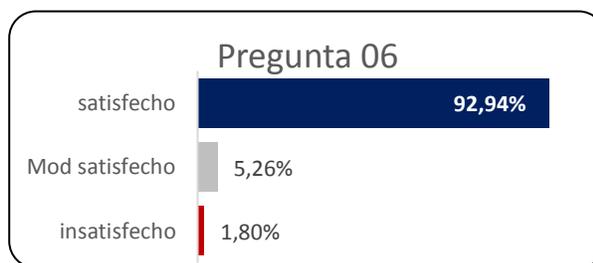


Tabla 9 Promedio global de satisfacción a la pregunta 6.

Se concluye que aplicadas 7067 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 92.94% de satisfacción, 5.26% en moderadamente satisfecho” y 1.8% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.



## 9 PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

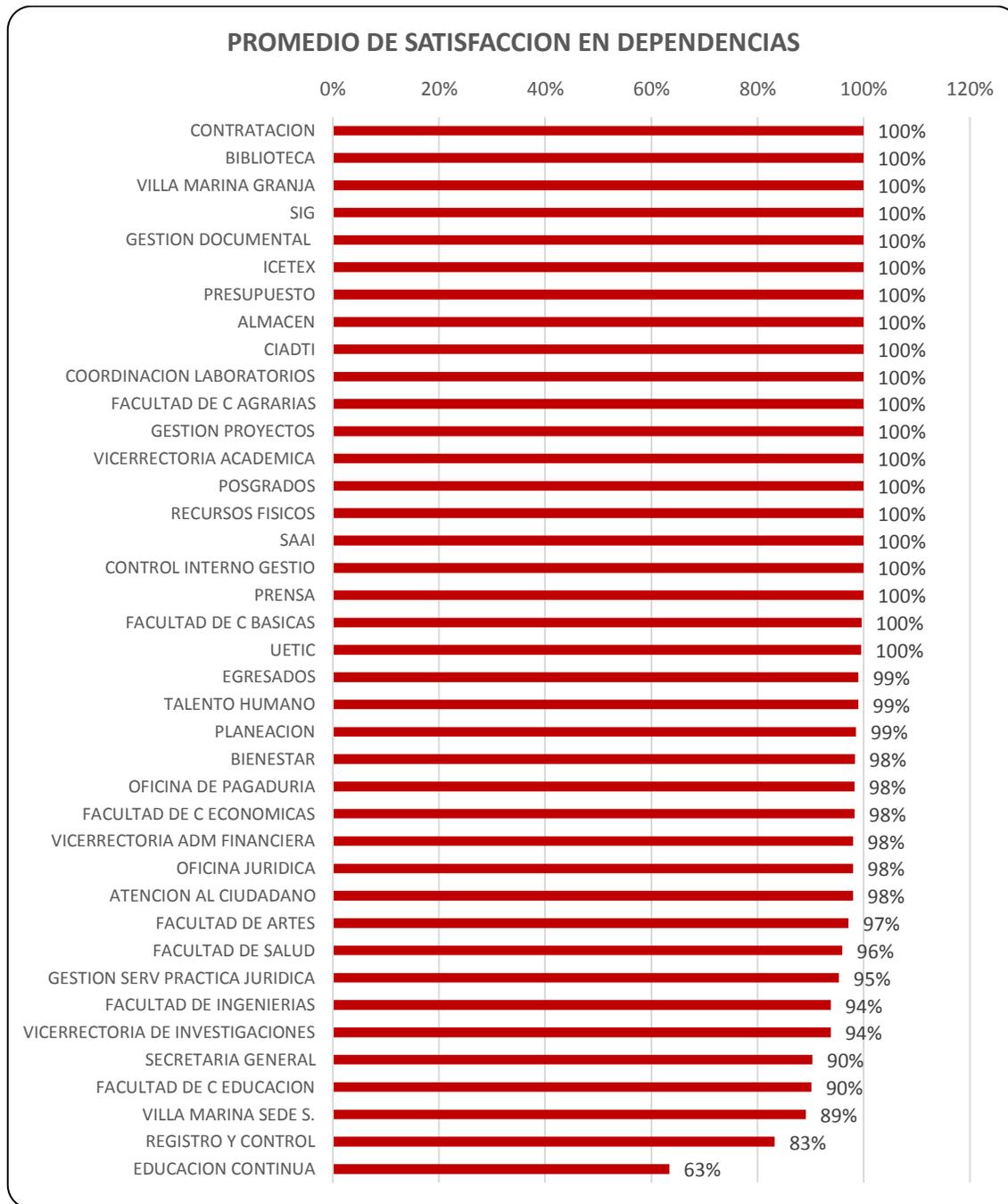


Ilustración 3 Clasificación total de encuestas aplicadas y promedio de satisfacción por dependencia.



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



## 10 PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCION

Promedio total de satisfacción		
ítem	Cantidad	Promedio
satisfecho	6557	93%
Mod. satisfecho	381	5%
insatisfecho	129	2%
total	7067	100%

Tabla 10 Promedio total de satisfacción en la Institución durante el segundo semestre 2023

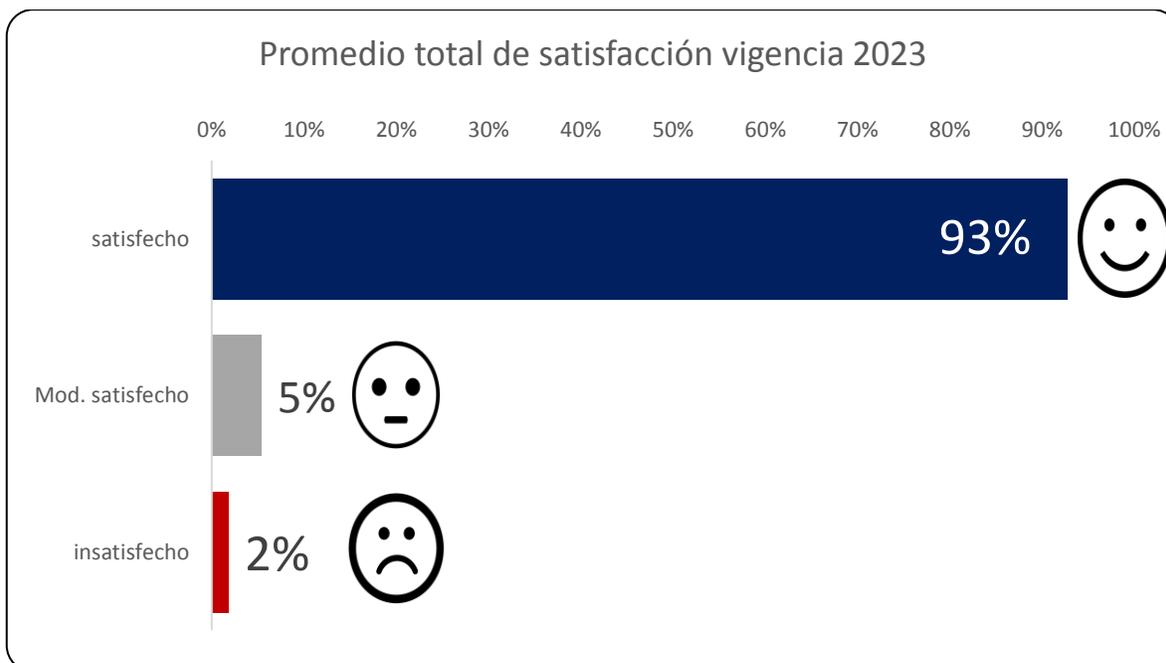


Ilustración 4 Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción por pregunta de las partes interesadas, a las seis (6) preguntas de la Encuesta en la Institución durante la vigencia 2023



## 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 la vigencia 2023, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 93%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 5% y finalmente un 2% de insatisfacción.

## PROMEDIO DE SATISFACCIÓN

Aplicadas 7067 encuestas en las dependencias, de manera física y según formato FDE-AT-02 v0.2 y de manera virtual en el enlace asignado a cada dependencia. Se evidencia a continuación el nivel de satisfacción de partes interesadas, según formula:

$$\frac{\text{Satisfecho} + \text{Moderadamente Satisfecho}}{\text{TOTAL DE ENCUESTAS}} \times 100$$

$$\frac{6557+381}{7067} \times 100 = 98.2\%$$

PROMEDIO DE SATISFACCION GENERAL  **98.2%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 1.8%, 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.

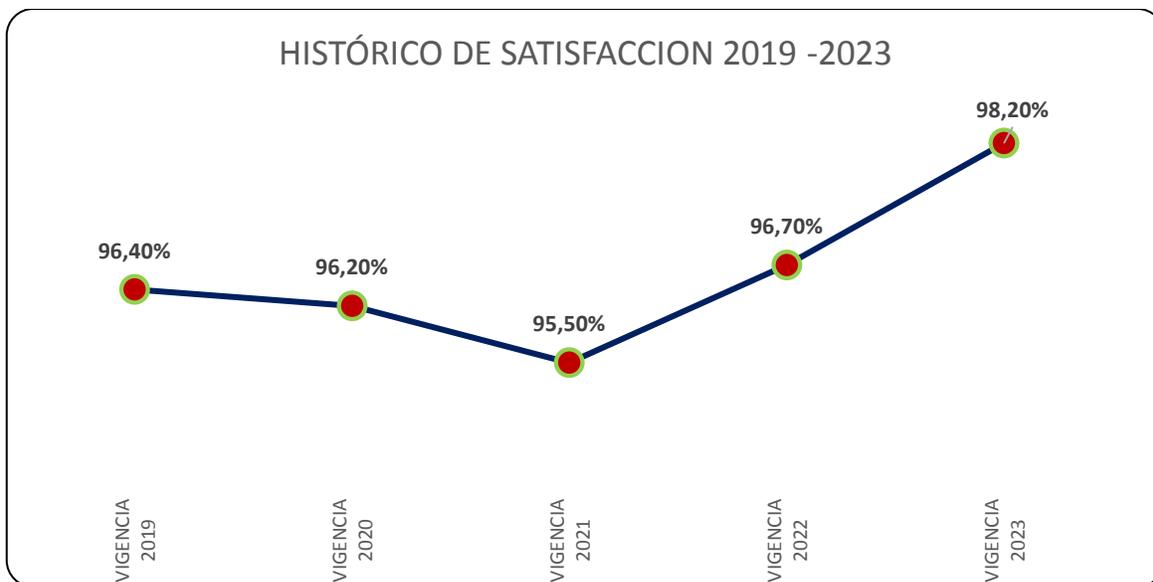


Ilustración 5 muestra el histórico de satisfacción de las vigencias 2019 al 2023

Cordialmente,

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

Los datos consignados en este informe fueron tomados del módulo virtual, correspondiente, a la vigencia 2023 de las encuestas aplicadas por las dependencias de la Universidad de Pamplona, que se encuentran en el archivo magnético Y físico de la Oficina de Atención al Ciudadano y Transparencia.

Elaboró: J. Niño.



SC-CER96940



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

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