



## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2024 (enero – julio)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 4058 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
Vicerreectorías	3
Facultades	7
Villa del Rosario	2
Granja Villa Marina	1
Sede Social Villa Marina	1
<b>Total</b>	<b>42</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:

- 4058



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
 www.unipamplona.edu.co



## 6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el Primer semestre (Enero - julio) que corresponde a 4058 personas el 42,2% pertenece al género masculino, el 57,4% al género femenino y el 0,4% en género no binario.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	1713	42,2%
Femenino	2329	57,4%
No binario	16	0,4%
Total	<b>4058</b>	100%

Tabla 2 Clasificación de las partes interesadas por género

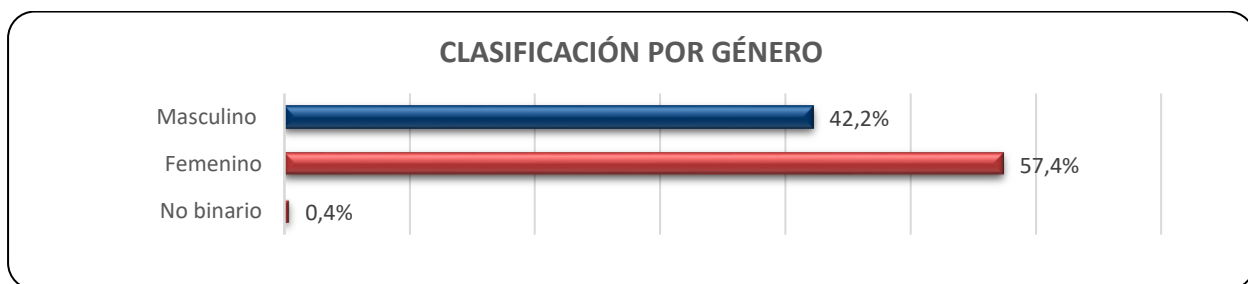


Ilustración 1 porcentaje de género de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta

## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el primer semestre de 2024, fue de 4058 y se visualiza de la siguiente manera: estudiantes 42% siendo el grupo más significativo, administrativos 31%, docentes 19%, egresados 4%, otros 4%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
P. Interesada	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	1948	48%
Administrativo	866	21%
Docente	899	22%
Egresado	236	6%
Otro	109	3%
Total	<b>4058</b>	100%

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

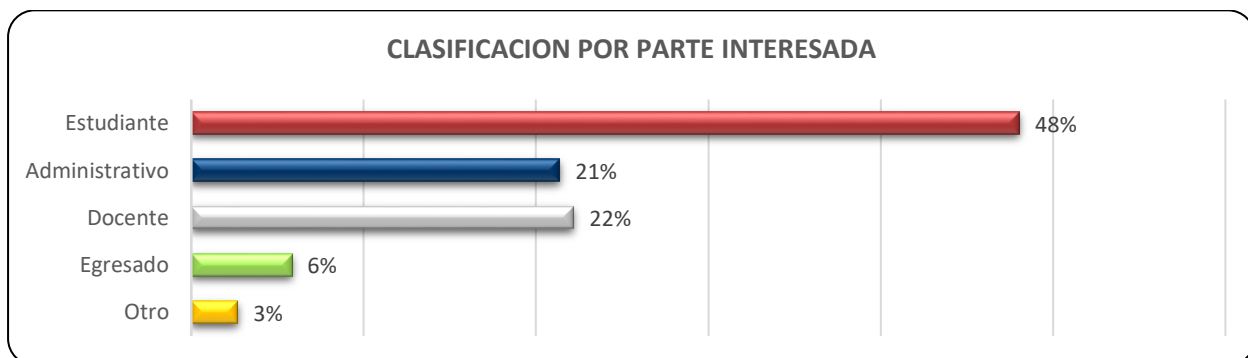


Ilustración 2 porcentaje de las Partes Interesadas que respondieron la encuesta en el primer Semestre

## 8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

### 8.1 PREGUNTA 1 a 3

Dependencia	pregunta 01					pregunta 02					pregunta 03				
	Satisfecho	Mod. Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción	Satisfecho	Mod. Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción	Satisfecho	Mod. Satisfecho	Insatisfecho	Total	% satisfacción
ALMACEN	33	0	0	33	100%	32	1	0	33	100%	33	0	0	33	100%
ATENCION AL CIUDADANO	155	10	13	178	93%	163	8	7	178	96%	158	11	9	178	95%
BIBLIOTECA	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
BIENESTAR	449	69	1	519	100%	463	54	2	519	100%	470	48	1	519	100%
CIADTI	61	5	2	68	97%	61	4	3	68	96%	63	3	2	68	97%
CONTRATACION	229	4	1	234	100%	224	8	2	234	99%	230	3	1	234	100%
CONTROL INTERNO GESTIO	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
COORDINACION LABORATORIOS	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%
EDUCACION CONTINUA	1	1	1	3	67%	1	1	1	3	67%	1	1	1	3	67%
EGRESADOS	222	16	1	239	100%	226	13	0	239	100%	225	11	3	239	99%
FACULTAD DE ARTES	35	2	2	39	95%	36	1	2	39	95%	37	1	1	39	97%
FACULTAD DE C AGRARIAS	9	1	0	10	100%	9	0	1	10	90%	9	1	0	10	100%
FACULTAD DE C BASICAS	32	2	3	37	92%	33	1	3	37	92%	34	0	3	37	92%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	130	32	10	172	94%	127	36	9	172	95%	138	27	7	172	96%
FACULTAD DE C EDUCACION	33	7	9	49	82%	35	6	8	49	84%	33	9	7	49	86%
FACULTAD DE INGENIERIAS	21	5	3	29	90%	23	3	3	29	90%	24	2	3	29	90%
FACULTAD DE SALUD	114	0	9	123	93%	115	2	6	123	95%	115	4	4	123	97%
GESTION DOCUMENTAL	361	0	0	361	100%	361	0	0	361	100%	361	0	0	361	100%
GESTION PROYECTOS	26	0	0	26	100%	26	0	0	26	100%	26	0	0	26	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	5	0	0	5	100%	4	1	0	5	100%	5	0	0	5	100%
ICETEX	83	0	1	84	99%	83	1	0	84	100%	83	0	1	84	99%
INTERACCION SOCIAL	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
OFICINA DE PAGADURIA	71	0	1	72	99%	70	1	1	72	99%	71	0	1	72	99%



Dependencia	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%
OFICINA JURIDICA	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%
PLANEACION	1025	80	12	1117	99%	1019	89	9	1117	100%	1057	55	5	1117	99%
POSGRADOS	4	0	0	4	100%	3	1	0	4	100%	4	0	0	4	100%
PRENSA	52	0	1	53	98%	52	0	1	53	98%	52	0	1	53	98%
PRESUPUESTO	40	0	1	41	98%	39	1	1	41	98%	39	1	1	41	98%
REGISTRO Y CONTROL	21	1	2	24	92%	21	2	1	24	96%	23	0	1	24	96%
SECRETARIA GENERAL	11	1	4	16	75%	11	1	4	16	75%	12	1	3	16	81%
SIG	10	0	0	10	100%	10	0	0	10	100%	10	0	0	10	100%
TALENTO HUMANO	37	2	0	39	100%	36	3	0	39	100%	37	2	0	39	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	34	1	1	36	97%	34	2	0	36	100%	34	2	0	36	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	89	3	0	92	100%	88	4	0	92	100%	92	0	0	92	100%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	44	1	4	49	92%	44	1	4	49	92%	44	1	4	49	92%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%
VILLA MARINA GRANJA	12	0	0	12	100%	11	1	0	12	100%	12	0	0	12	100%
VILLA MARINA SEDE S.	256	4	4	264	98%	256	5	3	264	99%	260	1	3	264	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	33	0	0	33	100%	33	0	0	33	100%	33	0	0	33	100%
ATENCION AL CIUDADANO	167	6	5	178	97%	158	10	10	178	94%	159	12	7	178	96%
BIBLIOTECA	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
BIENESTAR	479	38	2	519	100%	466	51	2	519	100%	459	57	3	519	99%
CIADTI	63	3	2	68	97%	63	3	2	68	97%	62	5	1	68	99%
CONTRATACION	230	2	2	234	99%	226	7	1	234	100%	229	2	3	234	99%
CONTROL INTERNO GESTIO	1	0	0	1	99%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
COORDINACION LABORATORIOS	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%
EDUCACION CONTINUA	1	1	1	3	67%	1	1	1	3	67%	1	1	1	3	67%
EGRESADOS	227	11	1	239	100%	224	13	2	239	99%	220	17	2	239	99%
FACULTAD DE ARTES	37	1	1	39	97%	35	3	1	39	97%	36	1	2	39	95%
FACULTAD DE C AGRARIAS	8	2	0	10	100%	9	0	1	10	90%	8	2	0	10	100%
FACULTAD DE C BASICAS	34	1	2	37	95%	32	2	3	37	92%	33	2	2	37	95%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	144	23	5	172	97%	133	35	4	172	98%	135	29	8	172	95%
FACULTAD DE C EDUCACION	40	4	5	49	90%	34	9	6	49	88%	39	4	6	49	88%
FACULTAD DE INGENIERIAS	24	3	2	29	93%	24	2	3	29	90%	23	2	4	29	86%
FACULTAD DE SALUD	120	0	3	123	98%	114	1	8	123	93%	114	3	6	123	95%
GESTION DOCUMENTAL	361	0	0	361	100%	361	0	0	361	100%	361	0	0	361	100%
GESTION PROYECTOS	26	0	0	26	100%	26	0	0	26	100%	26	0	0	26	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	5	0	0	5	100%	4	1	0	5	100%	4	1	0	5	100%
ICETEX	83	0	1	84	99%	83	1	0	84	100%	83	1	0	84	100%
INTERACCION SOCIAL	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%



OFICINA DE PAGADURIA	71	0	1	72	99%	70	1	1	72	99%	70	0	2	72	97%
OFICINA JURIDICA	3	0	0	3	100%	2	1	0	3	100%	3	0	0	3	100%
PLANEACION	1046	64	7	1117	99%	1052	58	7	1117	99%	1035	73	9	1117	99%
POSGRADOS	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%	4	0	0	4	100%
PRENSA	52	0	1	53	98%	52	0	1	53	98%	52	0	1	53	98%
PRESUPUESTO	40	0	1	41	98%	40	0	1	41	98%	39	1	1	41	98%
REGISTRO Y CONTROL	22	2	0	24	100%	20	2	2	24	92%	21	2	1	24	96%
SECRETARIA GENERAL	12	1	3	16	81%	10	2	4	16	75%	11	3	2	16	88%
SIG	10	0	0	10	100%	10	0	0	10	100%	10	0	0	10	100%
TALENTO HUMANO	38	1	0	39	100%	35	4	0	39	100%	37	2	0	39	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	35	1	0	36	100%	35	1	0	36	100%	35	1	0	36	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	92	0	0	92	100%	92	0	0	92	100%	91	1	0	92	100%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	44	1	4	49	92%	44	1	4	49	92%	44	1	4	49	92%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%
VILLA MARINA GRANJA	12	0	0	12	100%	12	0	0	12	100%	12	0	0	12	100%
VILLA MARINA SEDE S.	260	2	2	264	99%	260	1	3	264	99%	260	1	3	264	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	3725	91,8%
Moderadamente satisfecho	247	6,1%
insatisfecho	86	2,1%
<b>Total</b>	<b>4058</b>	<b>100%</b>

Tabla 6 Promedio global de satisfacción a la pregunta 1

Se concluye que aplicadas 4058 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 91.8%, de Satisfacción, 6.1% en moderadamente satisfecho" 2.1% 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.

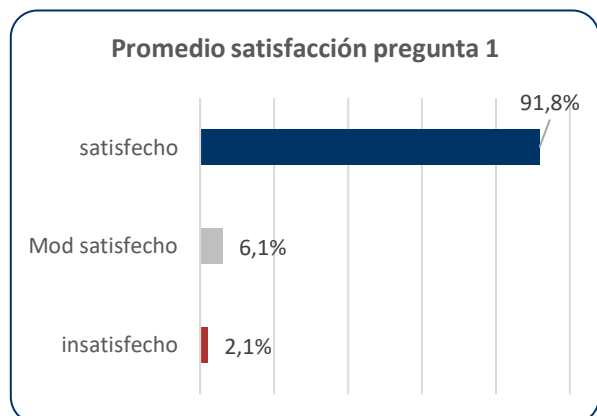


Ilustración 3 Promedio de satisfacción a la pregunta 01



## 8.4 PREGUNTA 2:

Promedio satisfacción pregunta 2		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3736	92,1%
Moderadamente satisfecho	251	6,2%
insatisfecho	71	1,7%
<b>Total</b>	<b>4058</b>	<b>100%</b>

Tabla 7 Promedio global de satisfacción a la pregunta 2.

Se concluye que aplicadas 4058 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 92.1% de satisfacción, 6.2% 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 las dependencias.

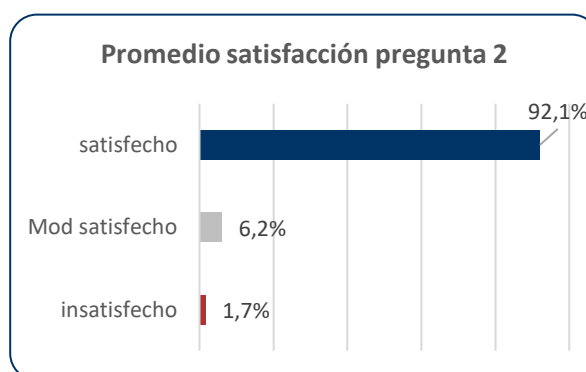


Ilustración 4 Promedio de satisfacción a la pregunta 02

## 8.5 PREGUNTA 3:

promedio satisfacción pregunta 3		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3812	93,9%
Moderadamente satisfecho	184	4,5%
insatisfecho	62	1,5%
<b>Total</b>	<b>4058</b>	<b>100%</b>

Tabla 8 Promedio global de satisfacción a la pregunta 3.

Se concluye que aplicadas 4058 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 93.9% de Satisfacción, 4.5% en moderadamente satisfecho” y 1.5% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.

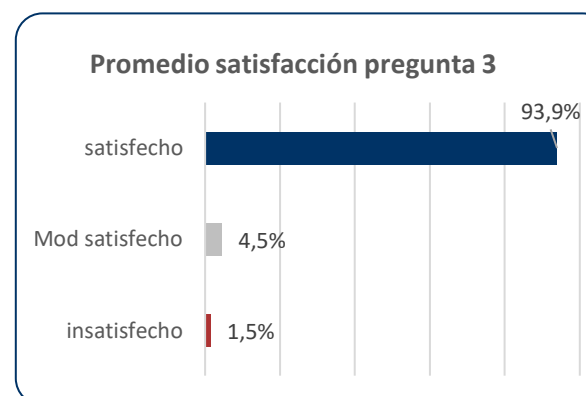


Ilustración 5 promedio de satisfacción a la pregunta 03



## 8.6 PREGUNTA 4:

promedio satisfacción pregunta 4		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3840	94,6%
Moderadamente satisfecho	167	4,1%
insatisfecho	51	1,3%
Total	4058	100%

Tabla 9 Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.

Se concluye que aplicadas 4058 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 94.6% de Satisfacción, 4.1% en moderadamente satisfecho” y 1.3% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.

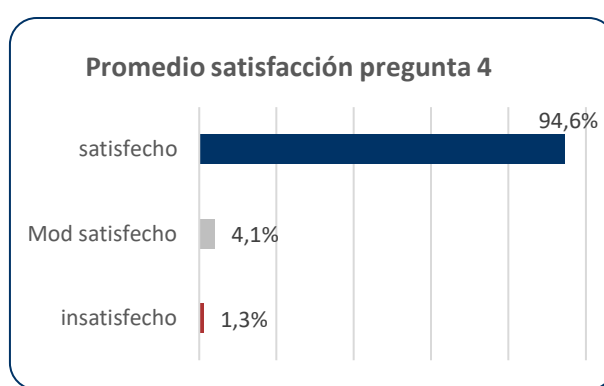


Ilustración 6 Promedio de satisfacción a la pregunta 04

## 8.7 PREGUNTA 5:

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3781	93,2%
Moderadamente satisfecho	210	5,2%
insatisfecho	67	1,7%
Total	4058	100%

Tabla 10 Promedio global de satisfacción a la pregunta 5.

Se concluye que aplicadas 4058 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 93.2% de satisfacción, 5.2% 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 las dependencias.

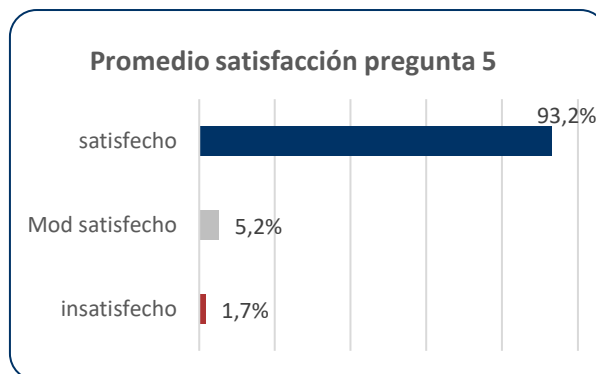


Ilustración 7 Promedio de satisfacción a la pregunta 05



## PREGUNTA 6

promedio satisfacción pregunta 6		
	Cantidad	Promedio
satisfecho	3766	92,8%
Moderadamente satisfecho	224	5,5%
insatisfecho	68	1,7%
Total	4058	100%

Tabla 11 Promedio global de satisfacción a la pregunta 6.

Se concluye que aplicadas 4058 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 92.8% de satisfacción, 5.5% 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 las dependencias.

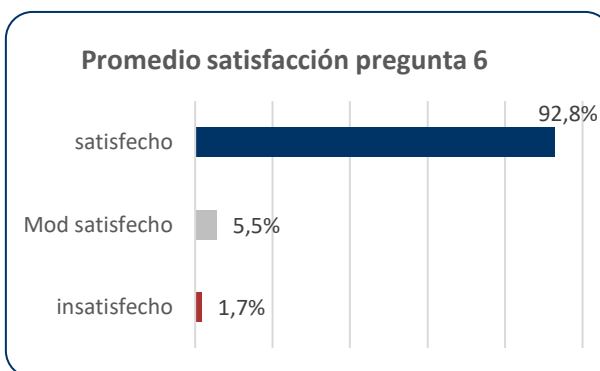


Ilustración 8 Promedio de satisfacción a la pregunta 06

## 9 PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

APLICACIÓN DE ENCUESTAS EN DEPENDENCIAS	
DEPENDENCIA	%
ALMACEN	100%
BIBLIOTECA	100%
COORDINACION LABORATORIOS	100%
GESTION DOCUMENTAL	100%
GESTION PROYECTOS	100%
GESTION SERV PRACTICA JURIDICA	100%
INTERACCION SOCIAL	100%
OFICINA JURIDICA	100%
POSGRADOS	100%
SIG	100%
TALENTO HUMANO	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	100%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	100%
VILLA MARINA GRANJA	100%
CONTROL INTERNO GESTIO	100%
BIENESTAR	100%
VICERRECTORIA ACADEMICA	100%
ICETEX	99%
EGRESADOS	99%
CONTRATACION	99%
PLANEACION	99%
VILLA MARINA SEDE S.	99%
OFICINA DE PAGADURIA	98%





PRENSA	98%
PRESUPUESTO	98%
CIADTI	97%
FACULTAD DE C AGRARIAS	97%
FACULTAD DE ARTES	96%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	96%
ATENCION AL CIUDADANO	95%
REGISTRO Y CONTROL	95%
FACULTAD DE SALUD	95%
FACULTAD DE C BASICAS	93%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	92%
FACULTAD DE INGENIERIAS	90%
FACULTAD DE C EDUCACION	86%
SECRETARIA GENERAL	79%
EDUCACION CONTINUA	67%

Tabla 12 Clasificación total de encuestas aplicadas y promedio de satisfacción por dependencia.

Promedio total de satisfacción		
Criterio	Cantidad	Promedio
satisfecho	3777	93%
Moderadamente. satisfecho	214	5%
insatisfecho	68	2%
<b>total</b>	<b>4058</b>	<b>100%</b>

Tabla 13 Promedio total de satisfacción en la Institución durante el segundo semestre 2024.

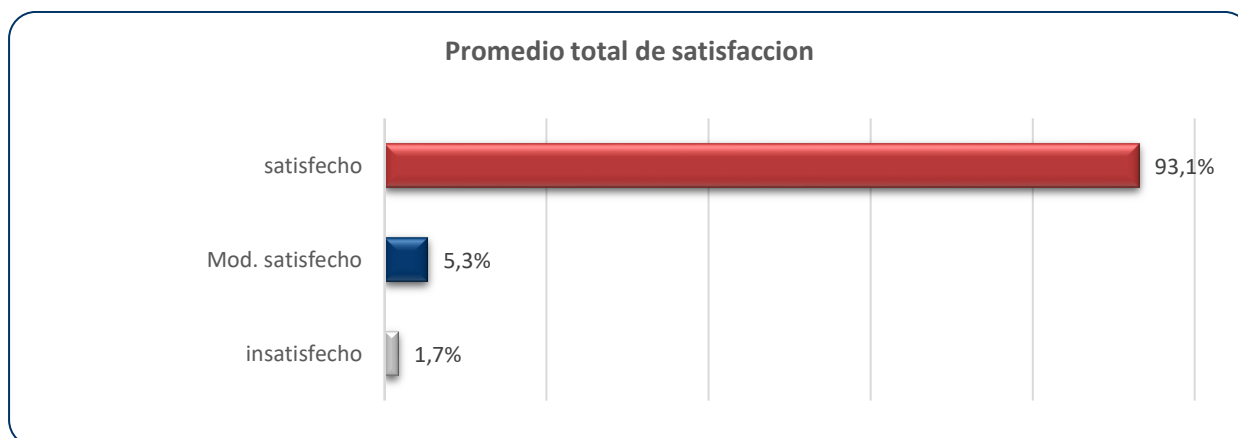


Ilustración 9 Corresponde al porcentaje general del nivel de satisfacción por pregunta de las partes interesadas, a las seis (6) preguntas de la Encuesta en la Institución durante el primer semestre 2024.

## 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 primer semestre comprendido desde el 1 de enero al 30 de junio del 2024, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 93.1%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 5,3 % y finalmente un 1.7. % 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 **98.3%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 1,7 %, se realiza el envío del reporte individual a cada dependencia, para que en sus grupos de mejoramiento sean analizadas y tomadas en cuenta para las respectivas acciones correctivas.

Histórico Satisfacción	
Periodo	%
1er semestre 2020	96,40%
2do semestre 2020	96,10%
1er semestre 2021	94,60%
2do semestre 2021	96,40%
1er semestre 2022	96,10%
2do semestre 2022	97,20%
1er semestre 2023	97,70%
2do semestre 2023	98,60%
1er semestre 2024	98,30%

Tabla 14 Histórico de satisfacción primer y segundo semestre 2020- 2024



### Histórico de Satisfacción

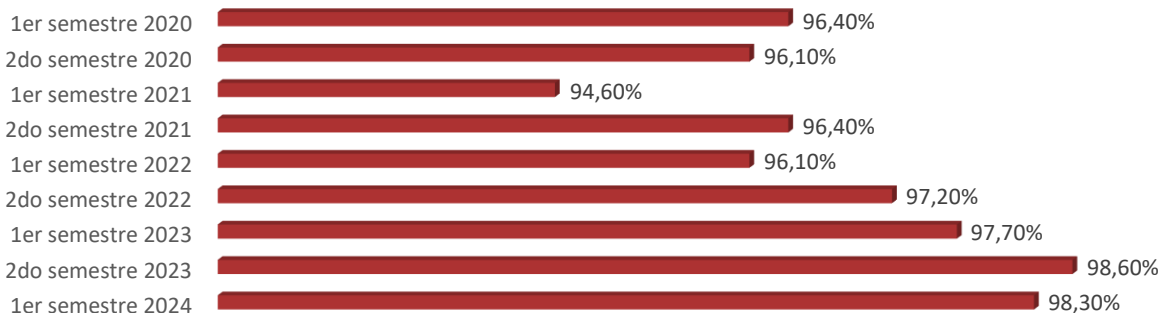


Ilustración 10 muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre de 2020 al 2024

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 primer semestre 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.



*“Formando líderes para la construcción de un nuevo país en paz”*  
 Universidad de Pamplona  
 Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
 Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
 www.unipamplona.edu.co