



ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL PRIMER SEMESTRE 2025 (ENERO – JUNIO)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 4952 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:

- 4952



“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 que corresponde a 4952 personas el 41,7% pertenece al género masculino, el 51% al género femenino y el 0.3 en género no binario.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2074	41,9%
Femenino	2868	57,9%
No binario	10	0,2%
Total	4952	100%

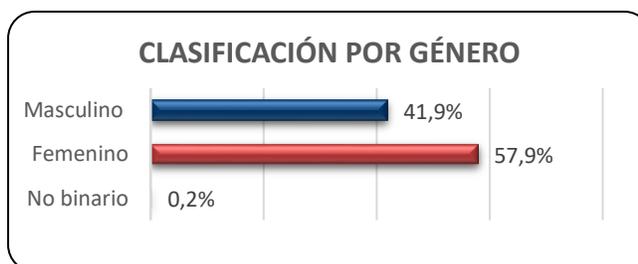


Tabla 2 Clasificación de las partes interesadas por género

7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el primer semestre de 2025, fue de 4952 y se visualiza de la siguiente manera: Estudiantes 56% siendo el grupo más significativo, administrativos 18%, docentes 15%, egresados 6%, otros 5%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
P. Interesada	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	2767	56%
Administrativo	913	18%
Docente	767	15%
Egresado	275	6%
Otro	230	5%
Total	4952	100%



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



8. RESULTADOS OBTENIDOS POR PREGUNTA

8.1 PREGUNTA 1 a 3

Dependencia	pregunta 01					pregunta 02					pregunta 03				
	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción
ALMACEN	10	1	0	11	100%	10	1	0	11	100%	11	0	0	11	100%
ATENCION AL CIUDADANO	373	27	14	414	97%	383	19	12	414	97%	381	24	9	414	98%
BIBLIOTECA	39	6	3	48	94%	45	3	0	48	100%	40	3	5	48	90%
BIENESTAR	517	71	6	594	99%	544	46	4	594	99%	549	40	5	594	99%
CIADTI	37	2	2	41	95%	37	2	2	41	95%	38	3	0	41	100%
CONTRATACION	217	3	0	220	100%	213	7	0	220	100%	218	2	0	220	100%
EDUCACION CONTINUA	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%
EGRESADOS	65	5	1	71	99%	63	6	2	71	97%	65	5	1	71	99%
FACULTAD DE ARTES	19	3	0	22	100%	20	1	1	22	95%	20	2	0	22	100%
FACULTAD DE C BASICAS	29	0	1	30	97%	29	0	1	30	97%	29	0	1	30	97%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	45	10	2	57	96%	46	7	4	57	93%	47	8	2	57	96%
FACULTAD DE C EDUCACION	103	9	11	123	91%	104	8	11	123	91%	104	6	13	123	89%
FACULTAD DE SALUD	182	0	2	184	99%	181	2	1	184	99%	181	2	1	184	99%
GESTION DOCUMENTAL	253	0	0	253	100%	253	0	0	253	100%	253	0	0	253	100%
GESTION PROYECTOS	24	0	0	24	100%	24	0	0	24	100%	24	0	0	24	100%
ICETEX	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
OFICINA DE PAGADURIA	52	0	1	53	98%	51	1	1	53	98%	52	0	1	53	98%
PLANEACION	1655	##	53	1861	97%	1706	133	22	1861	99%	1751	94	16	1861	99%
POSGRADOS	11	2	0	13	100%	11	2	0	13	100%	11	2	0	13	100%
PRENSA	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%
PRESUPUESTO	43	1	0	44	100%	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%
REGISTRO Y CONTROL	93	6	3	102	97%	95	6	1	102	99%	97	3	2	102	98%
SAAI	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%
SIG	36	1	0	37	100%	36	1	0	37	100%	37	0	0	37	100%
UETIC	5	1	3	9	67%	5	1	3	9	67%	6	0	3	9	67%
VICERRECTORIA ACADEMICA	36	4	0	40	100%	39	1	0	40	100%	37	3	0	40	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	15	0	0	15	100%	15	0	0	15	100%	15	0	0	15	100%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	48	2	1	51	98%	46	5	0	51	100%	49	2	0	51	100%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
VILLA MARINA SEDE S.	547	21	3	571	99%	551	18	2	571	100%	557	11	3	571	99%
CENTRO DE PRODUCCION RADIOFÓNICA	5	0	0	5	100%	5	0	0	5	100%	5	0	0	5	100%

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	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod Satisfecho	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción
ALMACEN	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%
ATENCION AL CIUDADANO	397	9	8	414	98%	378	23	13	414	97%	384	14	16	414	96%
BIBLIOTECA	39	5	4	48	92%	40	4	4	48	92%	43	1	4	48	92%
BIENESTAR	545	47	2	594	100%	552	40	2	594	100%	523	67	4	594	99%
CIADTI	37	4	0	41	100%	37	3	1	41	98%	37	3	1	41	98%
CONTRATACION	217	3	0	220	100%	218	2	0	220	100%	216	4	0	220	100%
EDUCACION CONTINUA	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%	13	0	0	13	100%
EGRESADOS	65	3	3	71	96%	67	1	3	71	96%	65	4	2	71	97%
FACULTAD DE ARTES	21	1	0	22	100%	20	2	0	22	100%	20	2	0	22	100%
FACULTAD DE C BASICAS	29	0	1	30	97%	29	0	1	30	97%	29	0	1	30	97%
FACULTAD DE C ECONOMICAS	50	5	2	57	96%	47	8	2	57	96%	43	12	2	57	96%
FACULTAD DE C EDUCACION	108	6	9	123	93%	104	7	12	123	90%	105	10	8	123	93%
FACULTAD DE SALUD	183	0	1	184	99%	182	0	2	184	99%	182	1	1	184	99%
GESTION DOCUMENTAL	253	0	0	253	100%	253	0	0	253	100%	253	0	0	253	100%
GESTION PROYECTOS	24	0	0	24	100%	24	0	0	24	100%	24	0	0	24	100%
ICETEX	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	0	0	1	1	0%
OFICINA DE PAGADURIA	51	2	0	53	100%	51	1	1	53	98%	50	2	1	53	98%
PLANEACION	1725	##	18	1861	99%	1734	##	16	1861	99%	1714	##	25	1861	99%
POSGRADOS	11	2	0	13	100%	11	2	0	13	100%	11	2	0	13	100%
PRENSA	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%	27	0	0	27	100%
PRESUPUESTO	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%	44	0	0	44	100%
REGISTRO Y CONTROL	97	3	2	102	98%	94	6	2	102	98%	96	4	2	102	98%
SAAI	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%	22	0	0	22	100%
SIG	36	1	0	37	100%	37	0	0	37	100%	36	1	0	37	100%
UETIC	6	1	2	9	78%	5	1	3	9	67%	4	1	4	9	56%
VICERRECTORIA ACADEMICA	37	3	0	40	100%	36	4	0	40	100%	36	4	0	40	100%
VICERRECTORIA ADM FINANCIERA	15	0	0	15	100%	15	0	0	15	100%	15	0	0	15	100%
VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	48	3	0	51	100%	46	5	0	51	100%	48	2	1	51	98%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
VILLA MARINA SEDE S.	561	8	2	571	100%	557	11	3	571	99%	548	21	2	571	100%
CENTRO DE PRODUCCION RADIOFÓNICO	5	0	0	5	100%	5	0	0	5	100%	5	0	0	5	100%

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



8.3 PREGUNTA 1:

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4518	91,2%
Mod satisfecho	328	6,6%
Insatisfecho	106	2,1%
Total	4952	100%

Tabla 6 Promedio global de satisfacción a la pregunta 1



Se concluye que aplicadas 4952 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 91,2%, de Satisfacción, 6.6% 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.

8.4 REGUNTA 2:

Promedio satisfacción pregunta 2		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4615	93,2%
Mod satisfecho	270	5,5%
Insatisfecho	67	1,4%
Total	4952	100%

Tabla 7 Promedio global de satisfacción a la pregunta 2.



Se concluye que aplicadas 4952 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 93.2% de satisfacción, 5.5% en moderadamente satisfecho” y 1.4% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por las dependencias.

8.5 PREGUNTA 3:

promedio satisfacción pregunta 3		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4680	94,5%
Mod satisfecho	210	4,2%
Insatisfecho	62	1,3%
Total	4952	100%

Tabla 8 Promedio global de satisfacción a la pregunta 3.





Se concluye que aplicadas 4952 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 94.5% de Satisfacción, 4.2% 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 el personal en las dependencias.

8.6 PREGUNTA 4:

promedio satisfacción pregunta 4		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4674	94,4%
Mod satisfecho	224	4,5%
Insatisfecho	54	1,1%
Total	4952	100%

Tabla 9 Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.



Se concluye que aplicadas 4952 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 94.4% de Satisfacción, 4.5% en moderadamente satisfecho” y 1.1% de insatisfacción. Mostrando que las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con el trato recibido por el personal en las dependencias.

8.7 PREGUNTA 5:

promedio satisfacción pregunta 5		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4656	94,0%
Mod satisfecho	231	4,7%
Insatisfecho	65	1,3%
Total	4952	100%

Tabla 10 Promedio global de satisfacción a la pregunta 5.



Se concluye que aplicadas 4952 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 94% de satisfacción, 4.7% 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.



8.8 PREGUNTA 6:

promedio satisfacción pregunta 6		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4600	92,9%
Mod satisfecho	277	5,6%
Insatisfecho	75	1,5%
Total	4952	100%



Tabla 11 Promedio global de satisfacción a la pregunta 6.

Se concluye que aplicadas 4952 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 92.9% de satisfacción, 5.6% 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 las dependencias.

9. PROMEDIO DE SATISFACCION POR DEPENDENCIAS

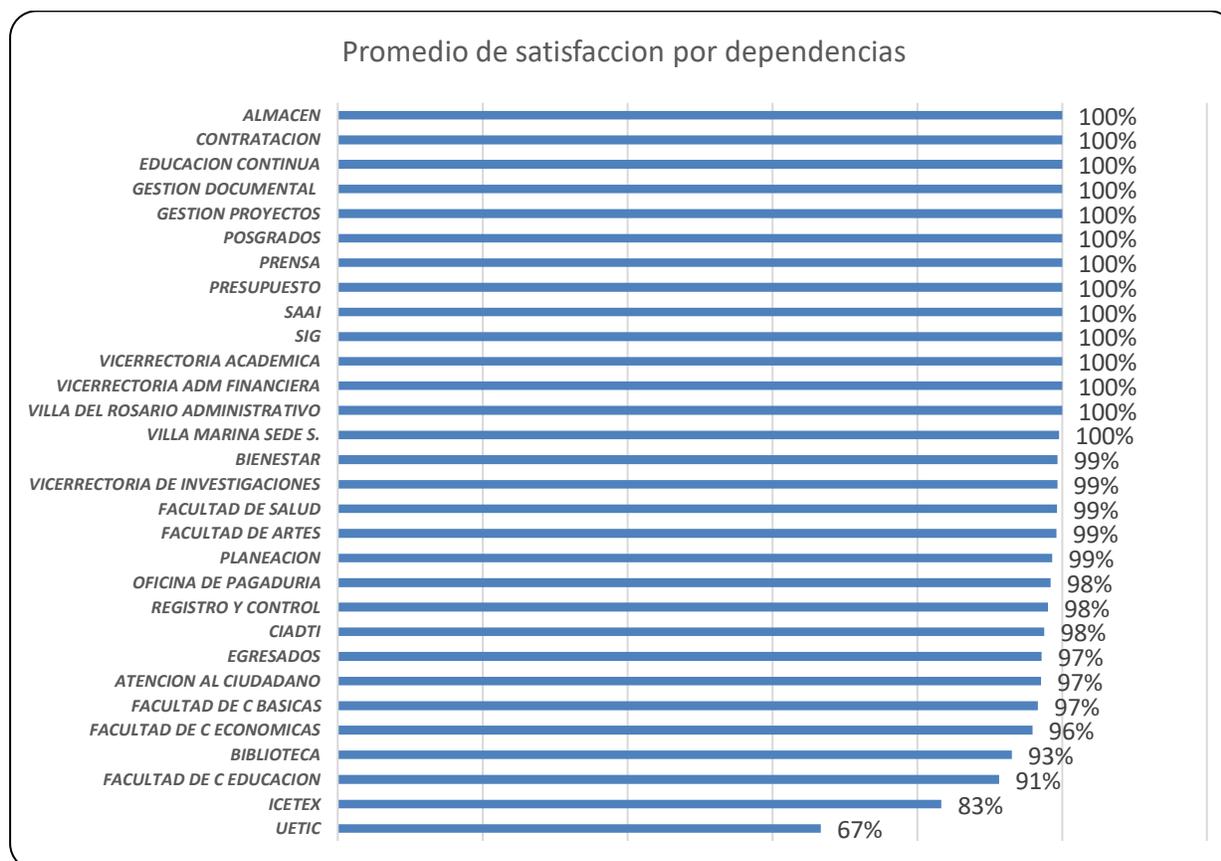


Ilustración 1 promedio de satisfacción por dependencias



10. PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCION INSTITUCIONAL

Promedio total de satisfacción		
ítem	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4624	93,4%
Mod satisfecho	257	5,2%
Insatisfecho	72	1,4%
total	4952	100%

Tabla 12 Promedio total de satisfacción 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 primer semestre comprendido desde el 1 de enero al 30 de junio del 2025, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 93.4%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 5.2 % y finalmente un 1.4. % 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 **98.6%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 1,4 %, 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.

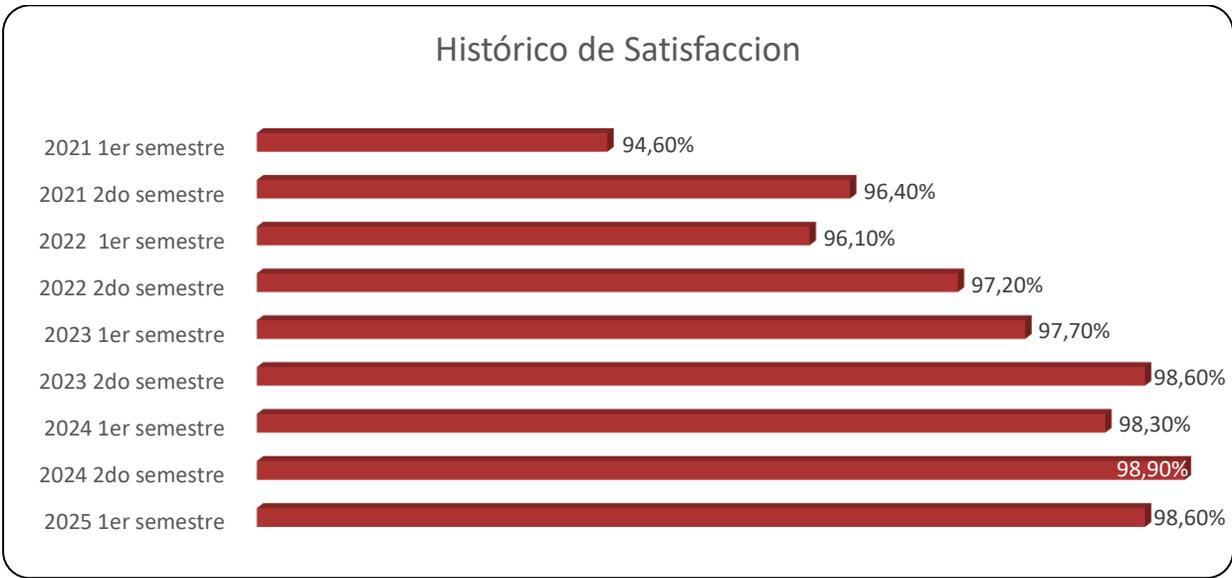


Ilustración 2 muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre de 2021 al 2025

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 2025 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.