



## ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA ENCUESTA DE PERCEPCION DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS DE LAS PARTES INTERESADAS CORRESPONDIENTE AL SEGUNDO SEMESTRE 2025 (JULIO – DICIEMBRE)

A continuación, se presenta el análisis cuantitativo de 4670 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>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:

- 4670

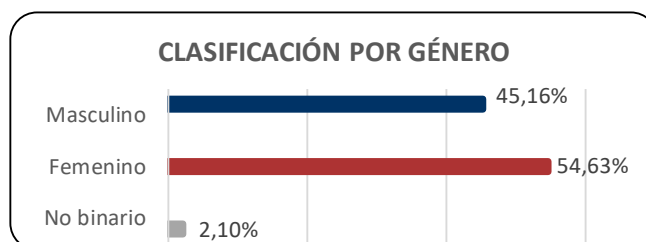


## 6. GÉNERO:

6.1. Del 100% de la población encuestada en el Segundo semestre que corresponde a 4670 personas el 45.16% pertenece al género masculino, el 54.63% al género femenino y el 0.21% en género no binario.

CLASIFICACIÓN POR GÉNERO		
Genero	Cantidad	Porcentaje
Masculino	2109	45.16%
Femenino	2551	54.63%
No binario	10	0.21%
Total	4670	100%

Tabla 2 Clasificación de las partes interesadas por género

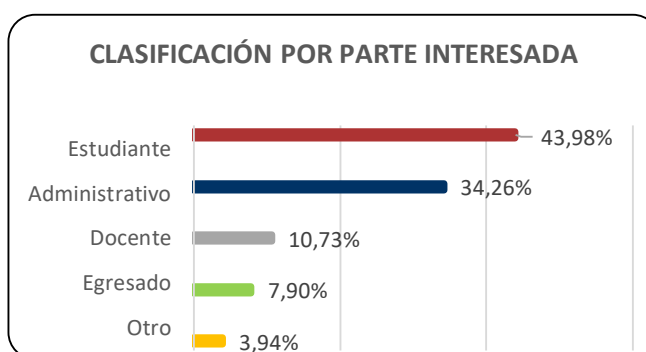


## 7. PARTES INTERESADAS:

7.1. La participación de las partes interesadas en el durante el segundo semestre de 2025, fue de 4670 y se visualiza de la siguiente manera: Estudiantes 43.98% siendo el grupo más significativo, administrativos 34.26%, docentes 10.73%, egresados 7.09% y otros 3.94%.

CLASIFICACION POR PARTE INTERESADA		
P. Interesada	Cantidad	Porcentaje
Estudiante	2054	43.98%
Administrativo	1600	34.26%
Docente	501	10.73%
Egresado	331	7.09%
Otro	184	3.94%
Total	4670	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	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción
ALMACEN Y ADQUISICIONES	7	0	0	7	100	7	0	0	7	100	7	0	0	7	100
ATENCION AL CIUDADANO	21	15	8	24	97%	21	16	11	24	95%	21	13	10	24	96%
CEDIMOL	8	0	0	8	100	8	0	0	8	100	8	0	0	8	100
CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	17	27	2	20	99%	16	44	0	20	100	18	18	3	20	99%
CONTROL INTERNO DE GESTION	30	0	0	30	100	30	0	0	30	100	30	0	0	30	100
COORDINACION CREAD	19	26	6	22	97%	19	30	4	22	98%	19	27	4	22	98%
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	74	3	1	78	99%	72	3	3	78	96%	73	3	2	78	97%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	44	2	1	47	98%	43	2	2	47	96%	44	1	2	47	96%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	74	1	0	75	100	74	1	0	75	100	75	0	0	75	100
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	32	4	0	36	100	34	2	0	36	100	33	3	0	36	100
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	14	9	2	15	99%	14	11	2	15	99%	14	10	1	15	99%
FACULTAD DE SALUD	17	3	3	18	98%	17	4	3	18	98%	17	4	1	18	99%
GESTION PROYECTO	31	0	0	31	100	31	0	0	31	100	31	0	0	31	100
GESTIÓN, SERVICIOS Y PRÁCTICA JURÍDICA ACADÉMICA CONSULTORIO JURÍDICO / CENTRO CONCILIACIÓN PAMPLONA	11	1	2	14	86%	12	1	1	14	93%	11	2	1	14	93%
GRANJA EXPERIMENTAL	26	20	3	29	99%	27	18	3	29	99%	27	16	6	29	98%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	28	47	32	36	91%	27	53	33	36	91%	28	55	23	36	94%
OFICINA DE COMUNICACION Y PRENSA	16	0	0	16	100	16	0	0	16	100	16	0	0	16	100
OFICINA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	71	1	0	71	100	70	5	0	71	100	70	3	0	71	100
OFICINA DE CONTRATACION	18	8	2	19	99%	18	3	2	19	99%	18	4	2	19	99%
OFICINA DE EDUCACION CONTINUA	1	0	0	1	100	1	0	0	1	100	1	0	0	1	100
OFICINA DE EGRESADOS	81	6	1	88	99%	81	6	1	88	99%	83	4	1	88	99%
OFICINA DE GESTION DE PAGADURIA Y TESORERIA	12	0	2	14	86%	11	1	2	14	86%	12	0	2	14	86%
OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL	32	0	0	32	100	32	0	0	32	100	32	0	0	32	100
OFICINA DE GESTION Y TALENTO HUMANO	49	0	0	49	100	49	0	0	49	100	49	0	0	49	100
OFICINA DE PLANEACION	58	21	7	61	99%	58	25	7	61	99%	59	20	2	61	100
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	100	1	0	0	1	100	1	0	0	1	100
OFICINA DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	58	0	1	59	98%	58	1	0	59	100	58	1	0	59	100
OFICINA DE VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	11	0	0	11	100	11	0	0	11	100	11	0	0	11	100
OFICINA JURIDICA	6	1	0	7	100	6	1	0	7	100	6	1	0	7	100
RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	94	3	0	97	100	95	2	0	97	100	95	2	0	97	100
SAAI	24	1	0	25	100	25	0	0	25	100	24	1	0	25	100
SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	32	2	1	35	97%	32	2	1	35	97%	32	3	0	35	100
UNIDAD ESPECIAL PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN LA	3	0	0	3	100	3	0	0	3	100	3	0	0	3	100
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	1	0	0	1	100	1	0	0	1	100	1	0	0	1	100
VILLA MARINA SEDE SOCIAL	41	14	6	43	99%	40	19	6	43	99%	41	12	6	43	99%

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



SC-CER96940

"Formando nuevas generaciones con sello de excelencia comprometidos  
con la transformación social de las regiones y un país en paz"  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
www.unipamplona.edu.co



## 8.2 PREGUNTA 4 a 6

Dependencia	pregunta 04					pregunta 05					pregunta 06				
	Satisfecho	Mod. Satisfacción	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod. Satisfacción	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción	Satisfecho	Mod. Satisfacción	Insatisfecho	Total	Promedio satisfacción
ALMACEN Y ADQUISICIONES	7	0	0	7	100%	6	1	0	7	100%	6	1	0	7	100%
ATENCION AL CIUDADANO	230	4	7	241	97%	219	14	8	241	97%	223	9	9	241	96%
CEDIMOL	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%	8	0	0	8	100%
CENTRO DE BIENESTAR UNIVERSITARIO	177	27	1	205	100%	168	36	1	205	100%	173	30	2	205	99%
CONTROL INTERNO DE GESTION	30	0	0	30	100%	30	0	0	30	100%	30	0	0	30	100%
COORDINACION CREAD	201	20	4	225	98%	191	29	5	225	98%	192	26	7	225	97%
FACULTAD DE ARTES Y HUMANIDADES	76	1	1	78	99%	74	2	2	78	97%	73	3	2	78	97%
FACULTAD DE CIENCIAS AGRARIAS	44	2	1	47	98%	43	1	3	47	94%	44	2	1	47	98%
FACULTAD DE CIENCIAS BASICAS	74	1	0	75	100%	75	0	0	75	100%	75	0	0	75	100%
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA EDUCACION	35	1	0	36	100%	32	3	1	36	97%	35	1	0	36	100%
FACULTAD DE CIENCIAS ECONOMICAS Y EMPRESARIALES	141	8	4	153	97%	136	15	2	153	99%	142	8	3	153	98%
FACULTAD DE SALUD	177	3	1	181	99%	175	4	2	181	99%	175	4	2	181	99%
GESTION PROYECTO	31	0	0	31	100%	31	0	0	31	100%	31	0	0	31	100%
GESTIÓN, SERVICIOS Y PRÁCTICA JURÍDICA ACADÉMICA CONSULTORIO JURÍDICO / CENTRO CONCILIACIÓN PAMPLONA	13	0	1	14	93%	13	1	0	14	100%	12	1	1	14	93%
GRANJA EXPERIMENTAL	275	13	4	292	99%	272	15	5	292	98%	270	15	7	292	98%
OFICINA DE ADMISIONES Y REGISTRO Y CONTROL ACADEMICO	303	38	22	363	94%	287	45	31	363	91%	283	51	29	363	92%
OFICINA DE COMUNICACION Y PRENSA	16	0	0	16	100%	16	0	0	16	100%	16	0	0	16	100%
OFICINA DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTO	710	2	0	712	100%	708	4	0	712	100%	710	2	0	712	100%
OFICINA DE CONTRATACION	186	7	1	194	99%	188	4	2	194	99%	184	7	3	194	98%
OFICINA DE EDUCACION CONTINUA	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
OFICINA DE EGRESADOS	85	1	2	88	98%	84	2	2	88	98%	85	1	2	88	98%
OFICINA DE GESTION DE PAGADURIA Y TESORERIA	12	0	2	14	86%	12	0	2	14	86%	12	0	2	14	86%
OFICINA DE GESTION DOCUMENTAL	326	0	0	326	100%	326	0	0	326	100%	326	0	0	326	100%
OFICINA DE GESTION Y TALENTO HUMANO	49	0	0	49	100%	49	0	0	49	100%	49	0	0	49	100%
OFICINA DE PLANEACION	586	24	3	613	100%	586	26	1	613	100%	588	23	2	613	100%
OFICINA DE SECRETARIA GENERAL	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
OFICINA DE VICERRECTORIA ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	58	1	0	59	100%	59	0	0	59	100%	59	0	0	59	100%
OFICINA DE VICERRECTORIA DE INVESTIGACIONES	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%	11	0	0	11	100%
OFICINA JURIDICA	7	0	0	7	100%	7	0	0	7	100%	7	0	0	7	100%
RECURSOS BIBLIOGRAFICOS	95	2	0	97	100%	96	1	0	97	100%	93	4	0	97	100%
SAAI	25	0	0	25	100%	23	2	0	25	100%	23	2	0	25	100%
SERVICIO DE ASISTENCIA EN TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	32	2	1	35	97%	32	2	1	35	97%	32	3	0	35	100%
UNIDAD ESPECIAL PARA EL USO Y APROPIACIÓN DE LAS TIC EN	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%	3	0	0	3	100%
VILLA DEL ROSARIO ADMINISTRATIVO	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%	1	0	0	1	100%
VILLA MARINA SEDE SOCIAL	417	9	6	432	99%	417	9	6	432	99%	410	15	7	432	98%

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



SC-CER96940

"Formando nuevas generaciones con sello de excelencia comprometidos  
con la transformación social de las regiones y un país en paz"  
Universidad de Pamplona  
Pamplona - Norte de Santander - Colombia  
Tels: (+57) 3153429495 - 3160244475  
www.unipamplona.edu.co



### 8.3 PREGUNTA 1:

Promedio satisfacción pregunta 1		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4375	93.68%
Mod satisfecho	215	4.6%
Insatisfecho	80	1.71%
Total	4670	100%

Tabla 6 Promedio global de satisfacción a la pregunta 1



Se concluye que aplicadas 4670 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 93.68%, de Satisfacción, 4.6% en moderadamente satisfecho” 1.71% 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 PREGUNTA 2:

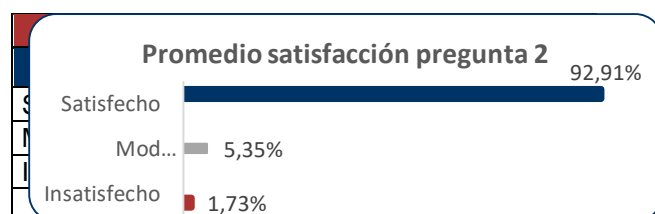


Tabla 7 Promedio global de satisfacción a la pregunta 2.

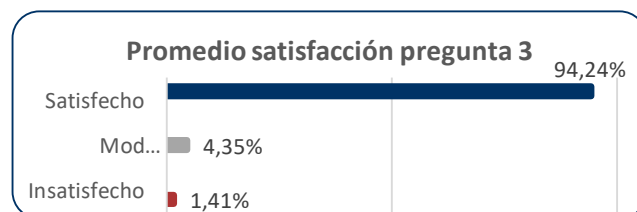
Se concluye que aplicadas 4670 encuestas, a la pregunta: “*el producto y/o servicio*

*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 92.91% de satisfacción, 5.35 % en moderadamente satisfecho” y 1.73% 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	4401	94.24%
Mod satisfecho	203	4.35%
Insatisfecho	66	1.41%
Total	4670	100%

Tabla 8 Promedio global de satisfacción a la pregunta 3.



Se concluye que aplicadas 4670 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 94.24% de Satisfacción, 4.35% en moderadamente satisfecho” y 1.41 % de insatisfacción. Mostrando que

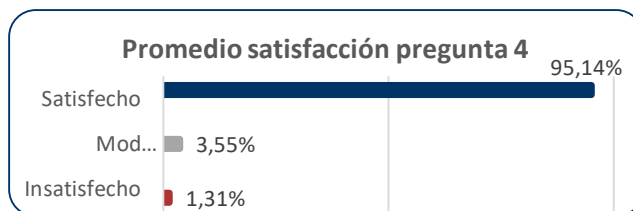


las partes interesadas en su gran mayoría se encuentran satisfechas con los servicios prestados por el personal en las dependencias.

#### 8.6 PREGUNTA 4:

promedio satisfacción pregunta 4		
	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4443	95.14%
Mod satisfecho	166	3.55%
Insatisfecho	61	1.31%
Total	4670	100%

Tabla 9 Promedio global de satisfacción a la pregunta 4.



Se concluye que aplicadas 4670 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 95.14% de Satisfacción, 3.55% en moderadamente satisfecho” y 1.31% 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	4380	93.79%
Mod satisfecho	216	4.63%
Insatisfecho	74	1.58%
Total	4670	100%

Tabla 10 Promedio global de satisfacción a la pregunta 5.



Se concluye que aplicadas 4670 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 93.79% de satisfacción, 4.63% en moderadamente satisfecho” y 1.58% 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	4383	93.85%
Mod satisfecho	208	4.45%
Insatisfecho	79	1.69%
Total	4670	100%

Tabla 11 Promedio global de satisfacción a la pregunta 6.



Se concluye que aplicadas 4670 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 93.85% de satisfacción, 4.45% en moderadamente satisfecho” y 1.69% 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

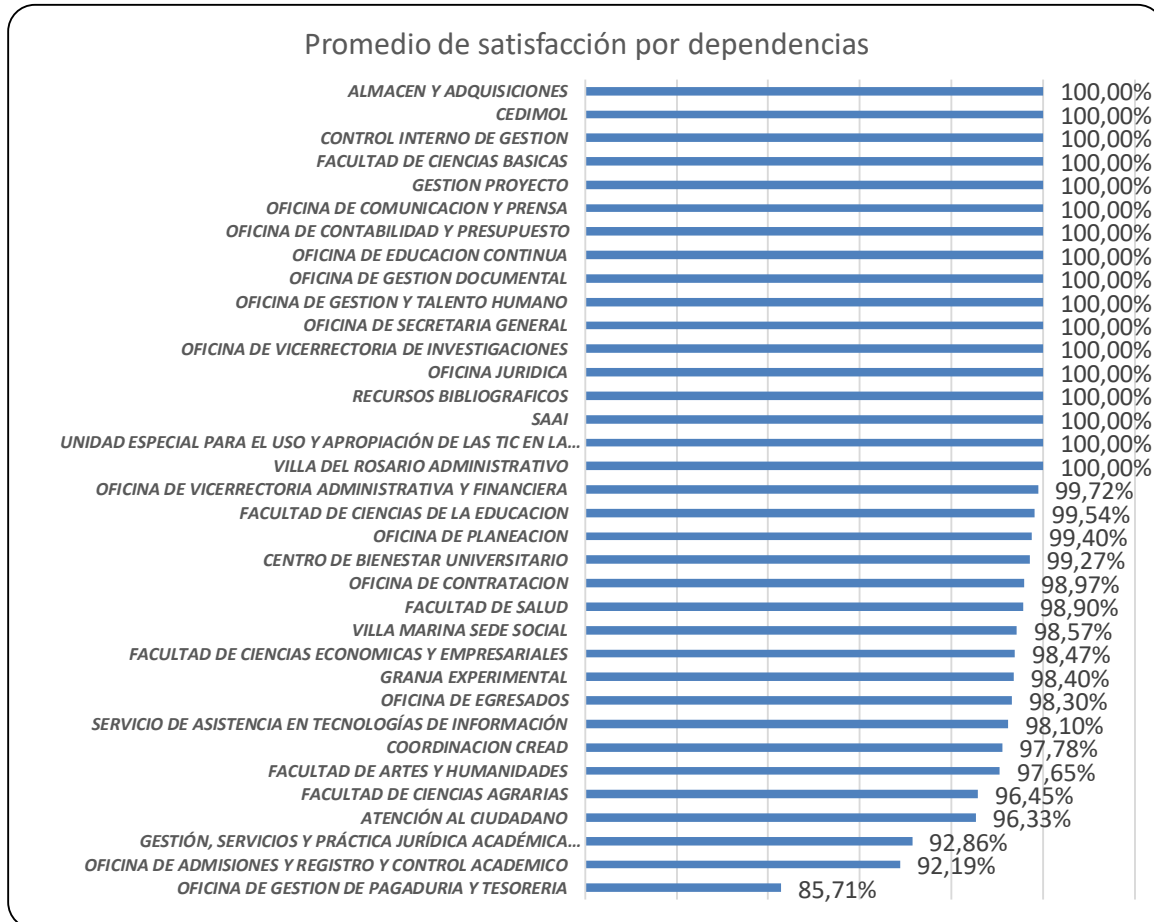


Ilustración 1 promedio de satisfacción por dependencias

## 10. PROMEDIO TOTAL DE SATISFACCION INSTITUCIONAL

Promedio total de satisfacción		
item	Cantidad	Promedio
Satisfecho	4386.83	93,94%
Mod satisfecho	209.67	4,49%
Insatisfecho	73.50	1.57%
total	4670	100%

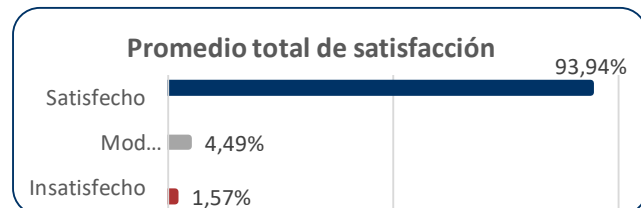


Tabla 12 Promedio total de satisfacción en la Institución durante el segundo semestre 2025.





## 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 2025, el promedio de satisfacción en datos recolectados es del 93.94%, el promedio en moderadamente satisfecho es del 4.49% y finalmente un 1.57% de insatisfacción.

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

$$\frac{\text{Total satisfecho} + \text{Total moderadamente Satisfecho}}{\text{Total encuestas}} * 100$$

Arroja un Resultado de Satisfacción general para el segundo Semestre de **98.43%**

El nivel de Insatisfacción en las partes Interesadas representa un promedio de 1,57%, 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 de Satisfacción

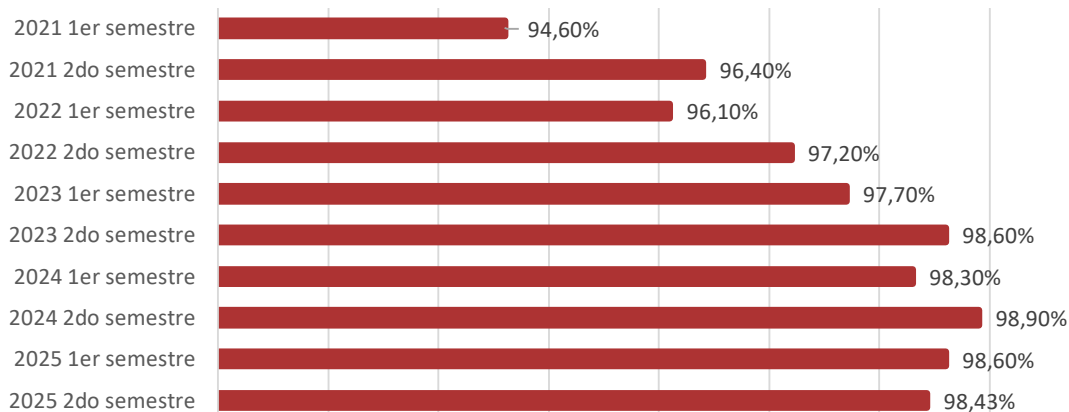


Ilustración 2 muestra el histórico de satisfacción durante el primer y segundo semestre de 2021 al 2025

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 Segundo Semestre del 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: Rosaliana Mantilla.