INFORME ESTADISTICO DESCRIPTIVO DE SATISFACCION AL USUARIO DEL TERCER TRIMESTRE DEL AÑO 2026.

El presente informe consolida y analiza los resultados de las evaluaciones de satisfacción emitidas por los usuarios de la Universidad Francisco de Paula Santander durante el período comprendido del 1 de julio al 30 de septiembre de 2026. Los datos analizados provienen de la integración de dos canales de captura: los formularios electrónicos y el buzón físico dispuesto en la Unidad de Gestión de Atención a la Ciudadanía (UGAD).

1. INFORME ESTADÍSTICO: ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad, oportunidad y calidez de la atención prestada por los funcionarios de las diferentes dependencias institucionales, con especial énfasis en el uso de los medios virtuales.

Alcance: El diagnóstico abarca la totalidad de las percepciones registradas a través del *Formulario de Satisfacción del Usuario* durante el tercer trimestre de 2026, sirviendo como insumo para el despliegue de planes de mejora continua en la gestión del servicio.

1.1 METODOLOGÍA UTILIZADA:

Para la recolección de la información en los entornos virtuales, se implementó un instrumento tipo encuesta estructurado con nueve (9) preguntas de selección. Este formulario se suministró de manera sistemática a los ciudadanos al finalizar el trámite o servicio solicitado; su diligenciamiento por parte del peticionario fue de carácter voluntario y anónimo.

Los datos del buzón físico de la UGAD fueron tabulados e indexados junto con la muestra digital para garantizar la homogeneidad en el procesamiento descriptivo de la información.

1.2 RESULTADOS:

Durante el trimestre evaluado, se consolidó una muestra efectiva de 262 formularios debidamente diligenciados y válidos para el análisis estadístico. A continuación, se presenta el desglose analítico y gráfico de las respuestas obtenidas para cada uno de los ítems que integran el instrumento de evaluación:

- ¿A qué comunidad pertenece?



Figura 1. Distribución de los encuestados según su pertenencia a la comunidad universitaria.

De acuerdo con los resultados, se observa que la mayor participación corresponde a los estudiantes con 188 personas (72 %), seguidos por los profesores con 41 participantes (16 %). Por su parte, los egresados registran 15 personas con (6%), los externos 13 personas con (5%), los administrativos 3 personas con (1%) y los jubilados 2 personas con (1%). En conclusión, la participación se concentra principalmente en la comunidad estudiantil, que representa más de la mitad del total de encuestados. Esta distribución permite identificar los grupos con mayor participación en el ejercicio y sirve como referencia para orientar futuras estrategias de comunicación y participación institucional.

- ¿País de procedencia?

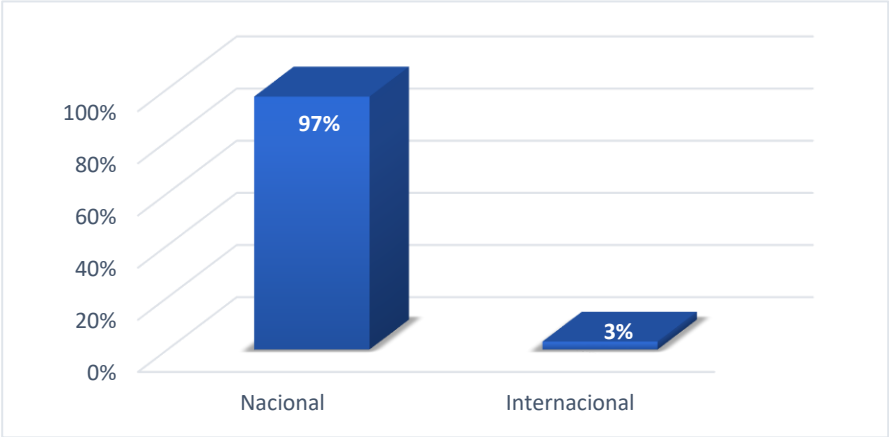


Figura 2. Distribución porcentual de usuarios según su país de procedencia.

La distribución geográfica de los participantes refleja una marcada predominancia nacional, con 253 participantes, equivalentes al 97 % del total. Por su parte, la participación internacional registró 9 participantes, correspondientes al 3 % de la muestra.

- Unidad y/o Dependencia que presto la atención virtual?

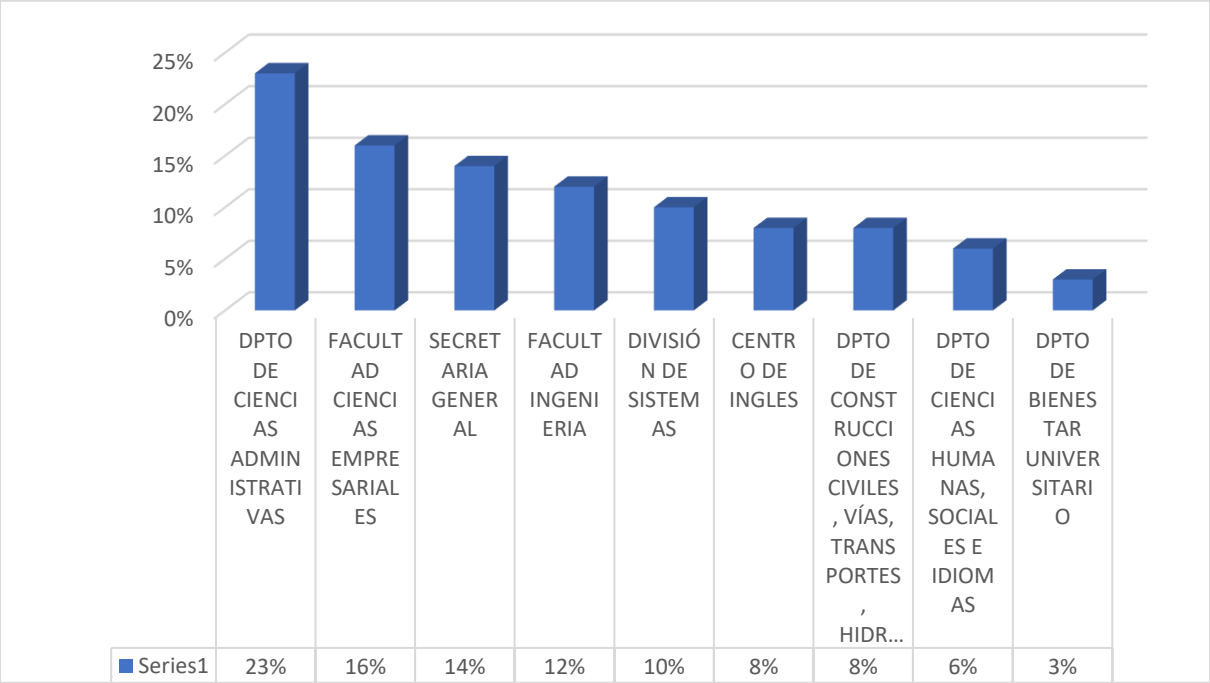


Figura 3. Distribución porcentual de la atención virtual por unidad y/o dependencia de la UFPS.

En cuanto al volumen de atención virtual por dependencias, el Departamento de Ciencias Administrativas registró la mayor demanda institucional, con un total de 60 solicitudes, equivalentes al 23 % de las interacciones. Por su parte, la Facultad de Ciencias Empresariales ocupó el segundo lugar, con 42 solicitudes, que representan el 16 % del total de consultas procesadas.

- ¿Tipo de tramite?

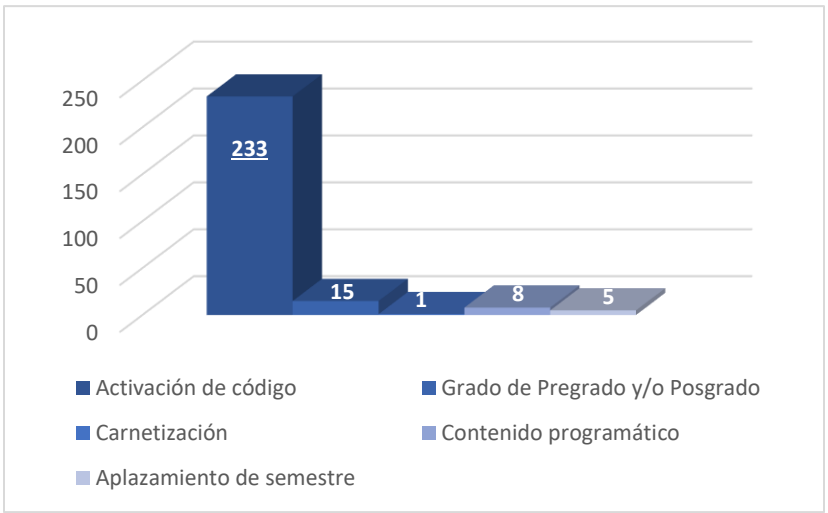


Figura 4. Distribución de solicitudes recibidas según el tipo de trámite.

La gráfica presenta la distribución de las solicitudes recibidas, clasificadas por tipo de trámite. Se evidencia una mayor cantidad de solicitudes relacionadas con la activación de código con 233 registros equivalente al 89%, seguida de grado de pregrado y/o posgrado con 15 registros equivalente 6%; contenido programático con 8 registros equivalente al 3%; aplazamiento de semestre con 5 registros equivalente al 2%; y carnetización con 1 registro equivalente al 0%.

- ¿Considera que la respuesta recibida fue clara y comprensible?

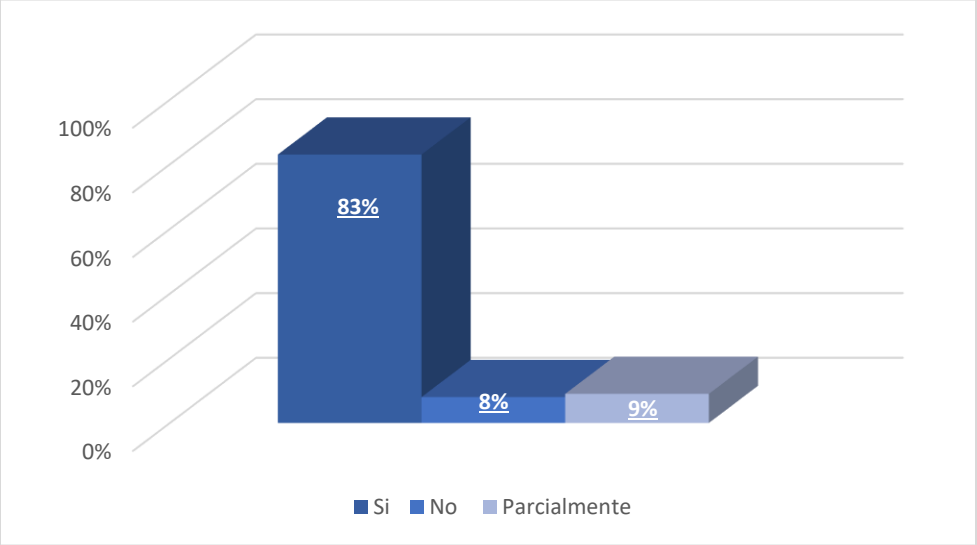


Figura 5. Porcentaje de respuestas obtenidas.

Los resultados de la encuesta reflejan una percepción mayoritariamente positiva frente a la claridad y comprensión de las respuestas recibidas. De los usuarios encuestados, 217 (83 %) consideraron que la información suministrada fue clara y comprensible, mientras que 23 (9 %) la calificaron como parcialmente clara. Por otro lado, 22 usuarios (8 %) manifestaron inconformidad con este aspecto. En general, los resultados evidencian una valoración favorable de la calidad comunicativa de las respuestas brindadas.

- ¿La respuesta resolvió de manera satisfactoria su solicitud o inquietud?

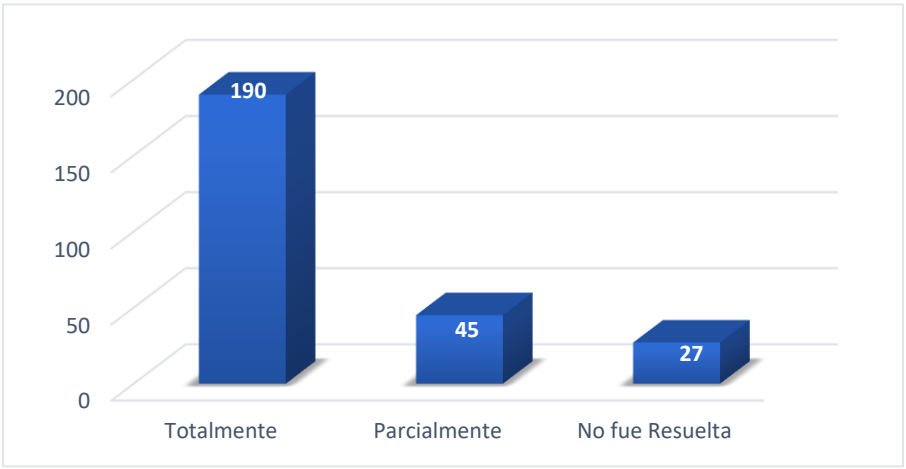


Figura 6. Nivel de satisfacción frente a la respuesta recibida a las solicitudes presentadas.

La gráfica presenta los resultados de la percepción de los usuarios respecto a la satisfacción con la respuesta recibida a sus solicitudes o inquietudes. Del total de respuestas, 190 usuarios (73 %) indicaron que su solicitud fue resuelta en su totalidad, mientras que 45 (17 %) señalaron haber obtenido una solución parcial. Por su parte, 27 usuarios (10 %) manifestaron que su solicitud no fue resuelta.

- ¿Cómo califica el tiempo de respuesta recibido?

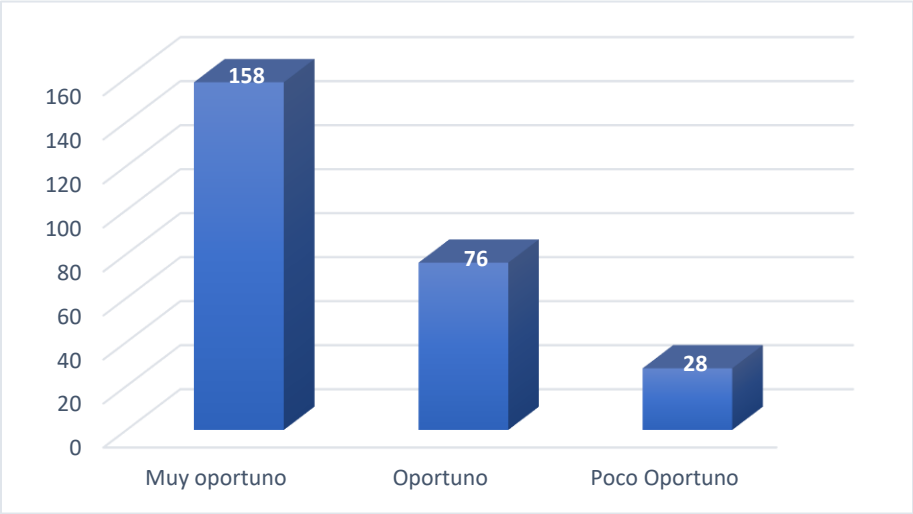


Figura 7. Percepción de los usuarios sobre la oportunidad en los tiempos de respuesta.

La gráfica presenta la calificación de los usuarios respecto al tiempo de respuesta recibido a sus solicitudes. De las respuestas obtenidas, 158 usuarios calificaron el tiempo como muy oportuno (60%), 76 usuarios calificaron el tiempo como oportuno (29%) y 28 usuarios calificaron el tiempo como poco oportuno (11%).

- ¿Cómo califica la calidad de la atención virtual brindada por la Universidad (claridad y coherencia del mensaje)?

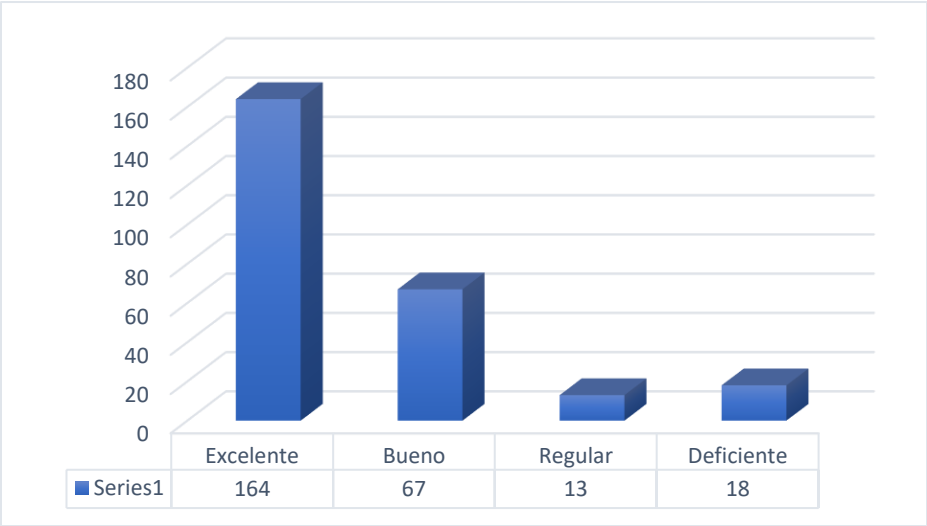


Figura 8. Percepción de los usuarios sobre la calidad de la atención virtual brindada por la Universidad.

La gráfica presenta la calificación de los usuarios sobre la calidad de la atención virtual brindada por la Universidad, teniendo en cuenta la claridad y coherencia de los mensajes recibidos. De las respuestas obtenidas, 164 usuarios calificaron la atención como excelente (64%), 67 usuarios calificaron la atención como buena (26%), 13 usuarios calificaron la atención como regular (5%) y 18 usuarios calificaron la atención como deficiente (7%).

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente favorable de la atención virtual. Sin embargo, las calificaciones regulares y deficientes evidencian oportunidades de mejora en la claridad, coherencia y comprensión de los mensajes enviados a los usuarios.

- En términos generales, ¿qué tan satisfecho se encuentra con la atención virtual recibida?

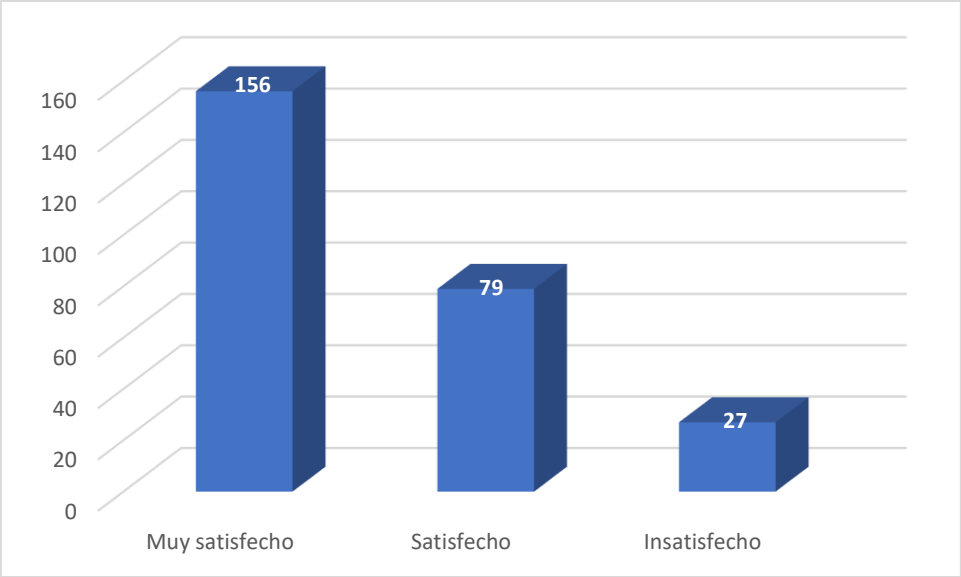


Figura 9. Nivel de satisfacción de los usuarios con la atención virtual recibida

La gráfica presenta el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención virtual recibida por parte de la Universidad. De las respuestas obtenidas, 156 usuarios manifestaron estar muy satisfechos (60%), 79 usuarios manifestaron estar satisfechos y 27 insatisfechos.

Los resultados reflejan una percepción mayoritariamente positiva del servicio de atención virtual. No obstante, las respuestas de insatisfacción evidencian la importancia de continuar fortaleciendo la calidad y oportunidad de la atención brindada a los usuarios.

INFORME ESTADÍSTICO: UNIDAD DE GESTIÓN Y ATENCIÓN DOCUMENTAL (UGAD) - PRESENCIAL

El presente informe técnico expone los resultados de la evaluación de satisfacción ciudadana y del usuario respecto a la gestión y servicios prestados por el personal adscrito a la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD) durante el tercer trimestre del año 2026. En el marco de las políticas institucionales de mejora continua, transparencia y optimización del servicio, este documento consolida la percepción de la comunidad universitaria y de los usuarios externos con el propósito fundamental de medir rigurosamente el grado de satisfacción del cliente en la atención presencial brindada por los funcionarios del área, sirviendo como base metodológica para el diseño e implementación de acciones de mejora orientadas a la excelencia operativa.

El alcance del presente análisis metodológico delimita de manera estricta la evaluación del desempeño y la calidad de la atención suministrada por el talento humano de la UGAD, abarcando temporalmente el periodo comprendido entre el 01 de julio y el 30 de septiembre de 2026. La captación de la información y la base de datos analizada se derivan de los instrumentos físicos de recolección, correspondientes a los formatos estandarizados debidamente diligenciados y depositados de forma voluntaria en el buzón físico de sugerencias ubicado en las dependencias de la oficina. A través de este diagnóstico sectorizado, la institución busca identificar brechas en el servicio y consolidar estrategias administrativas que fortalezcan los canales de interacción y la experiencia del usuario.

2. INFORME ESTADISTICO ENCUESTA SATISFACCIÓN DEL USUARIO UGAD PRESENCIAL

Objetivo: Medir el grado de satisfacción del cliente en la atención prestada por los funcionarios dentro de la Unidad de Gestión y Atención Documental y crear acciones de mejora según los resultados obtenidos.

Alcance: Medir el grado de satisfacción del cliente con respecto a la atención prestada por el personal de la UGAD a través de formatos dispuestos en buzón ubicado dentro de la oficina.

2.1 METODOLOGÍA UTILIZADA:

En lo referente al diseño metodológico para la recolección de datos presenciales, se implementó un instrumento físico estructurado que consta de tres (3) ítems de selección múltiple y una sección abierta destinada a la recepción de observaciones o sugerencias cualitativas.

Este formato se ponía a disposición del usuario de manera estandarizada al término de su atención en la oficina. Su diligenciamiento y posterior depósito en el buzón físico de la dependencia se rigieron bajo el principio de participación voluntaria y anónima, garantizando la libre autonomía del peticionario en el registro de su experiencia.

2.2 RESULTADOS:

Para el periodo evaluado, se definió como población objetivo a la totalidad de los usuarios atendidos por la Unidad de Gestión y Atención Documental (UGAD); no obstante, ante la recepción de 18 formularios en el buzón físico, consolidándose dicha participación como una muestra por conveniencia para el análisis institucional.

Seguidamente, se exponen de manera estructurada los resultados cuantitativos y cualitativos obtenidos en cada uno de los reactivos que integran el instrumento de medición:

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto al plazo de tiempo para atender su solicitud?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
15	3	0	0	0

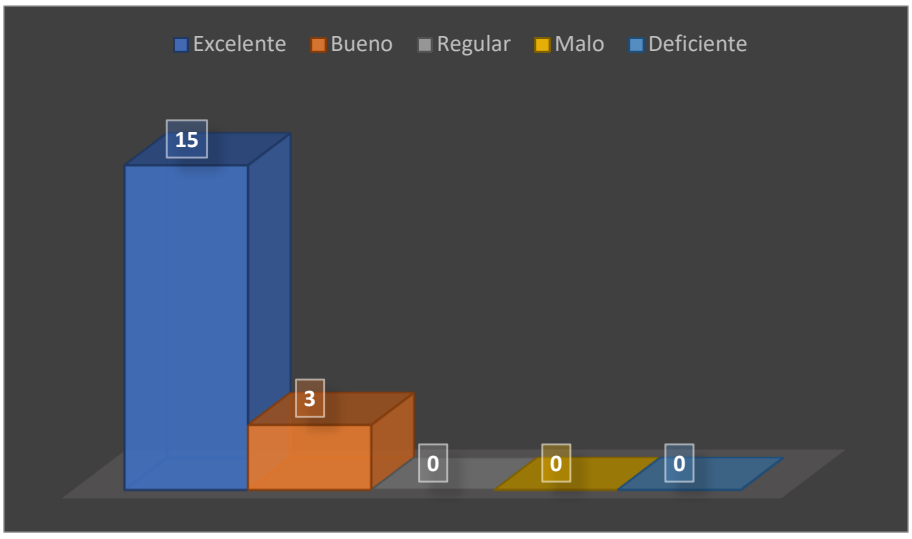


Figura 1. Nivel de satisfacción de los usuarios con el plazo de atención de sus solicitudes.

La gráfica presenta la calificación de los usuarios respecto al plazo de tiempo empleado para atender sus solicitudes. De las 18 respuestas obtenidas, 15 calificaron el plazo como excelente y 3 como bueno. No se registraron calificaciones en las categorías regular, malo o deficiente.

Los resultados reflejan una percepción favorable frente a los tiempos de atención, dado que la totalidad de los usuarios encuestados calificó el plazo como excelente o bueno.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a la calidad de la información recibida?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
15	3	0	0	0

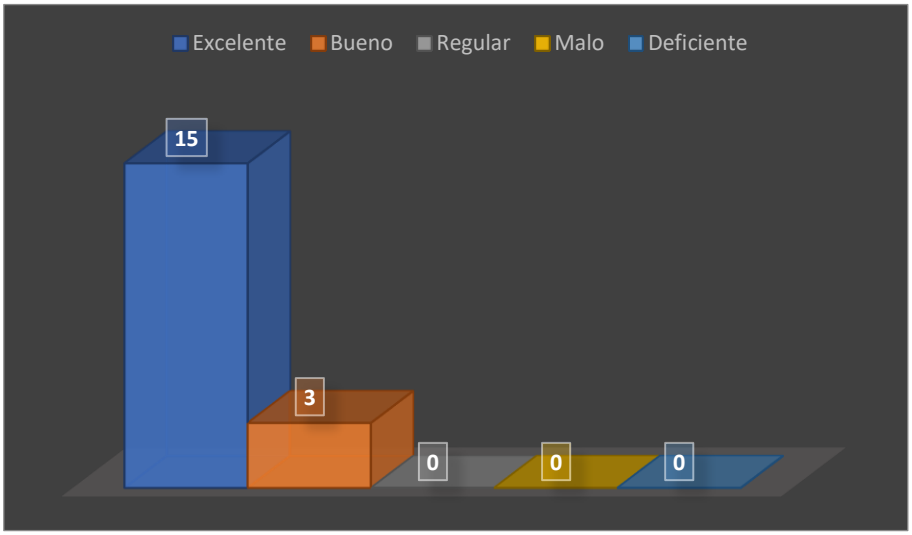


Figura 2. Nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de la información recibida.

La gráfica presenta la calificación de los usuarios respecto a la calidad de la información recibida durante la atención de sus solicitudes. De las 18 respuestas obtenidas, 15 calificaron la calidad como excelente y 3 como buena. No se registraron calificaciones en las categorías regular, malo o deficiente.

Los resultados evidencian una percepción favorable sobre la calidad de la información suministrada, destacando la importancia de continuar garantizando respuestas claras, precisas y pertinentes a las necesidades de los usuarios.

¿Cuál es su nivel de satisfacción con respecto a el trato recibido?

Excelente	Bueno	Regular	Malo	Deficiente
16	2	0	0	0

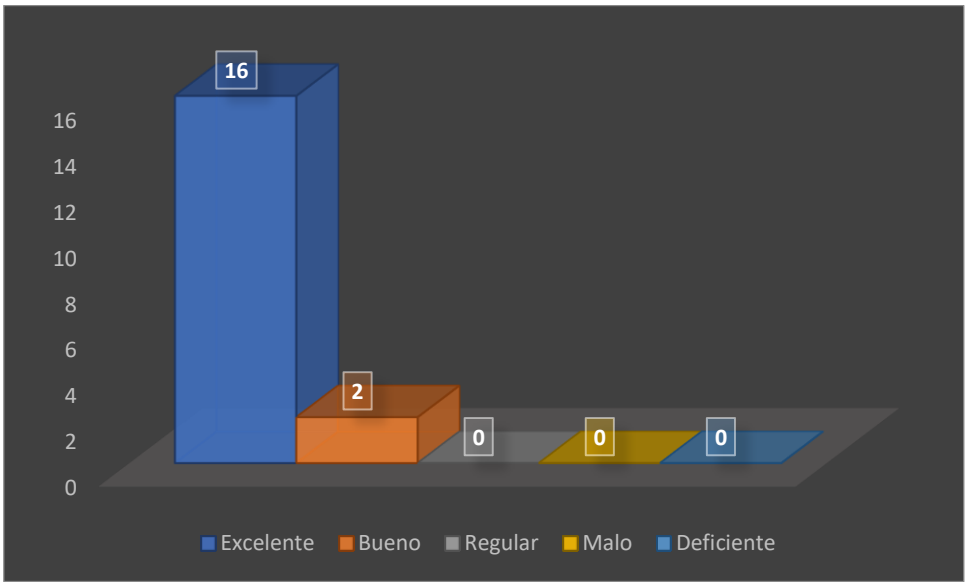


Figura 3. Nivel de satisfacción de los usuarios con el trato recibido durante la atención.

La gráfica presenta la calificación de los usuarios respecto al trato recibido durante la atención de sus solicitudes. De las 18 respuestas obtenidas, 16 calificaron el trato como excelente y 2 como bueno. No se registraron calificaciones en las categorías regular, malo o deficiente.

Los resultados reflejan una percepción altamente favorable del trato brindado a los usuarios, lo que resalta la importancia de mantener una atención respetuosa, cordial y orientada a satisfacer sus necesidades.

3. CONCLUSIONES GENERALES

Los resultados analíticos de la evaluación de satisfacción correspondientes al tercer trimestre de 2026 evidencian una tendencia general favorable y un alto índice de percepción positiva por parte de los usuarios, tanto en el canal de atención virtual de las dependencias institucionales como en la gestión presencial liderada por la UGAD. Los atributos del servicio mejor evaluados por la ciudadanía fueron la calidad de la información suministrada, la calidez en el trato y la pertinencia en la orientación.

No obstante, el diagnóstico también identifica áreas de intervención prioritarias orientadas a mitigar riesgos de insatisfacción. Se observan brechas por resolver en cuanto a la celeridad en los tiempos de respuesta y la estandarización en la claridad de los contenidos entregados al ciudadano.

En consecuencia, se hace indispensable robustecer las herramientas de trazabilidad y seguimiento a los trámites internos, promoviendo el ciclo de mejora continua para consolidar una cultura de excelencia en el servicio al usuario dentro de nuestra casa de estudios.

Informe elaborado por:
Laura Barbosa
Auxiliar administrativo-UFPS

RUBY ELIZABETH VARGAS TOLOZA
Secretaria General