



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 7

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Segundo Trimestre de 2025

En el contexto de una universidad pública colombiana, las encuestas de percepción de servicio al ciudadano se constituyen en una herramienta fundamental para fortalecer la calidad institucional, promover la transparencia y consolidar una cultura de mejora continua. Estas encuestas permiten conocer de forma directa cómo valoran los ciudadanos —principalmente estudiantes, docentes, egresados y usuarios externos— los servicios ofrecidos por la institución en áreas clave como atención al público, trámites administrativos, oferta académica, bienestar universitario y canales de comunicación.

La medición de la percepción no solo brinda datos cuantitativos sobre la satisfacción, sino que también recoge impresiones cualitativas, identificando puntos críticos y aspectos susceptibles de mejora. Esto permite a la universidad tomar decisiones informadas, ajustar procesos, optimizar recursos y diseñar estrategias orientadas al fortalecimiento de la experiencia del usuario. En el caso de las instituciones públicas, donde la gestión debe regirse por principios de eficiencia, eficacia y responsabilidad social, este tipo de retroalimentación adquiere un valor estratégico.

Además, realizar estas encuestas contribuye al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en Colombia, en lo que respecta al seguimiento de la calidad del servicio y la rendición de cuentas. Implementarlas periódicamente también refuerza la confianza de la comunidad universitaria en la administración, al evidenciar un interés genuino por escuchar al ciudadano y responder a sus necesidades.

En conclusión, las encuestas de percepción de servicio al ciudadano son un mecanismo esencial para alinear la gestión universitaria con las expectativas de su comunidad, mejorar la prestación de servicios y fortalecer el vínculo entre la institución y la sociedad. Su aplicación sistemática debe ser parte integral del modelo de gestión de cualquier universidad pública que aspire a ser transparente, eficiente y centrada en el ciudadano.

A continuación, se presenta el análisis de los resultados de la encuesta de percepción de servicio al ciudadano de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, realizada entre el 01 de abril y 30 de junio de 2025.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 2 de 7

Figura 1

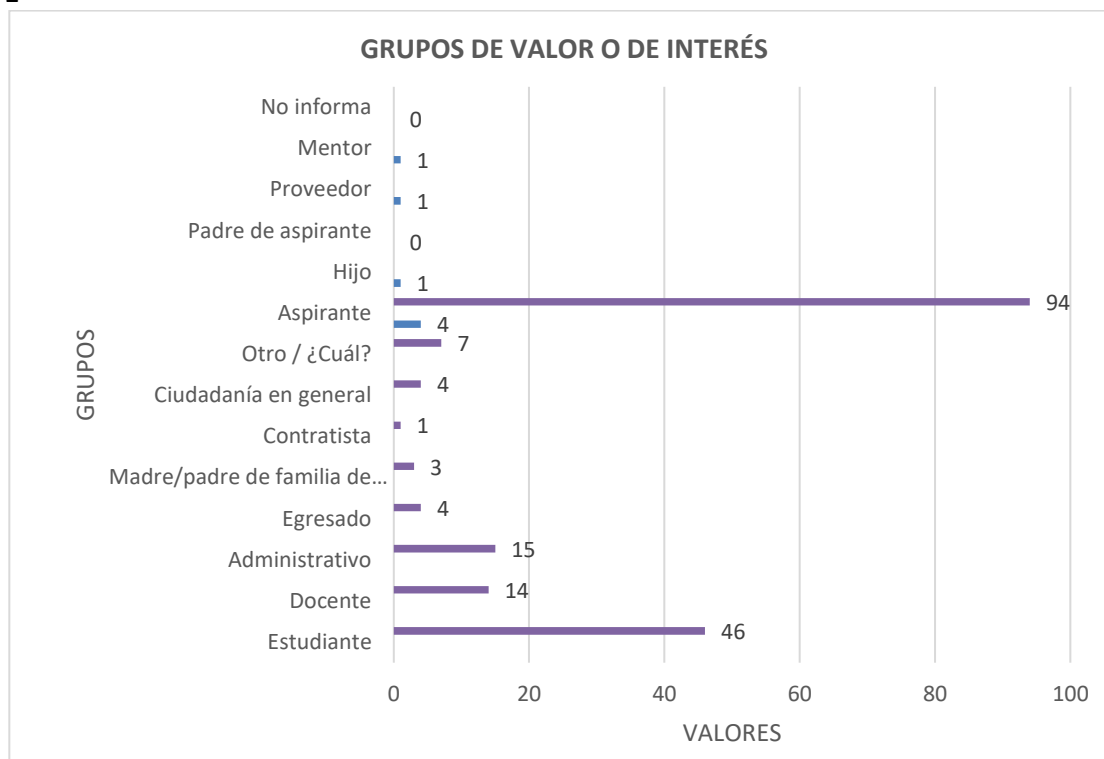


Tabla 1

Grupo de valor o de interés

Estudiante	46
Docente	14
Administrativo	15
Egresado	4
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	3
Contratista	1
Ciudadanía en general	4
Otro / ¿Cuál?	7
Aspirante	4
Hijo	1
Padre de aspirante	0
Proveedor	1
Mentor	1
No informa	0



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 3 de 7

La Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, se aplicó entre abril y junio de 2025, en dos modalidades: 13 presenciales (formato impreso) y 81 virtuales (formato electrónico).

El formulario electrónico está publicado en el banner y en el micrositio de Atención y servicios a la ciudadanía, para participación a través del sitio web institucional:
<https://formularios.universidadmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es>

The screenshot shows the website of the Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. The header includes the university's name and logo, a search bar, and navigation links. The main menu features various services like 'La Universidad', 'Admisiones', 'Vicerrectoría de Investigación', etc. The 'Atención al Ciudadano' section is highlighted, showing a list of services and a banner for the 'Encuesta de percepción de servicio al ciudadano'. The banner includes the text 'TU VOZ IMPORTA' and a QR code. A red arrow points to the URL at the bottom of the banner: <https://formularios.universidadmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es>.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 4 de 7

Este reporte se realiza con base en los datos recolectados durante el segundo trimestre de la presente anualidad, según indica la Tabla 1, hubo una participación importante de usuarios, en total 94, diligenciaron el instrumento de medición de participación ciudadana.

Esta herramienta, a través de la presencialidad y virtualidad ha permitido conocer la experiencia de las ciudadanías o grupos de valor (usuarios internos y externos) en los momentos de interacciones con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, lo que ha permitido identificar debilidades y fortalezas, siendo de gran utilidad para formular acciones de mejora e innovación en los servicios.

Con el fin de conocer la percepción sobre el servicio brindado a la ciudadanía, se aplicó la siguiente encuesta:

Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida

	Excelente	Bueno	Regular
Ubicación del punto de atención	37	41	16
Medio de consulta de la información	37	38	19
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	34	34	26
Valoración general de la experiencia del servicio	35	35	24

A partir del resultado de la evaluación de los cuatro aspectos relacionados con la atención recibida, surge la oportunidad de mejora. La escala de calificación reporta un incremento en los criterios de bueno y regular frente al mismo período del 2024.

En general. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el funcionario de la Universidad?

Muy satisfecho	34	0	0
Satisfecho	38	0	0
Poco satisfecho	22	0	0



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 5 de 7

En el actual período (abril, mayo, junio) treinta y ocho usuarios, entre internos y externos, manifestaron en la encuesta digital, estar satisfechos con la atención brindada, por parte de funcionarios de diferentes dependencias de la Universidad; en atención a los veintidós (22) que manifestaron estar poco satisfechos, se analizarán y escalarán, las correspondientes observaciones como oportunidades de mejora.

¿La información recibida fue de utilidad para resolver su inquietud o requerimiento?

Si fue de utilidad	55
Parcialmente	28
No fue de utilidad	11

El 58,51% de la población encuestada, calificó como útil la información que se le brindó desde el área de atención al usuario de la Universidad, porque logró resolver sus inquietudes; el 29,78 % parcialmente y sólo el 11,70 % manifestó que no fue de utilidad; se revisarán e informarán los motivos al área que corresponda.

¿Tiene alguna observación o sugerencia que nos ayude a mejorar el servicio?

Observaciones varias	60
Sin respuesta	34

En esta ocasión, de las noventa y cuatro (94) participaciones, en modalidad presencial y virtual, se recibieron sesenta (60) observaciones varias, entre las cuales se encontraron felicitaciones por la alta calidad del servicio brindado a los usuarios internos y externos desde las diferentes áreas de servicio – sede principal de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y también inconformidades, como oportunidad de mejora, entre las que se destacan:

Usuario, manifestó: ***“Que la respuesta a los correos sea más rápida y que habiliten las líneas telefónicas ya que es imposible comunicarse por teléfono”.***

Usuaría, escribió ***“solo quiero sugerir mejor atención en el area de Egresados para Trabajos”.***

Usuario, manifestó ***“Excelente todo, la docente fue muy proactiva para brindarme ayuda y para escuchar acerca de mi situación me ofreció apoyo y consejos además de su contacto y ayuda una gran persona y docente”.***



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 6 de 7

Usuario, manifestó ***“TODO MUY BIEN! GRACIAS!”***.

Usuaría, manifestó ***“No tengo ninguna mejora la universidad es muy buena universidad y excelente servicio”***.

Usuaría, manifestó ***“Excelente servicio”***.

Usuaría, manifestó ***“No tengo ninguna observación, sí recalco que fue de muy buena utilidad para lo que buscaba en la universidad. Gracias...”***.

Usuario, manifestó ***“El Consultorio de derecho no está encaminado al servicio humano, tratan mal a las personas, no buscan ayudar y alargan los procesos de forma exagerada, llevamos en un proceso año y medio y todo por demoras de dicho espacio”***.



Resolución MEN 000021
del 11 de enero de 2023
Vigencia 6 años



CO-SC-CER394794



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 7 de 7

CONCLUSIÓN

En esta oportunidad, el resultado de la encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, sugiere continuar con campañas de sensibilización, para que los funcionarios de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca y la empresa de seguridad privada, brinden a los usuarios tanto internos como externos un excelente y oportuno servicio desde todas y cada una de las áreas académicas y administrativas de la Institución, en cumplimiento a los compromisos misionales como el de calidad; fortaleciendo así la imagen institucional y la generación de valor a los grupos de interés.

RECOMENDACIONES

Con el ánimo de continuar consolidando la gestión organizacional efectiva, con procesos eficientes y eficaces; frente a la alta demanda del servicio de atención a usuarios internos y externos, quienes por motivos laborales, personales, de ubicación geográfica (egresados graduados residentes en el exterior), entre otros, no se pueden desplazar a las instalaciones de la Universidad, se recomienda continuar trabajando conjuntamente desde el área de Planta Física de la Universidad y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, en el mantenimiento de la líneas telefónicas directas ya que el PBX, está funcionando satisfactoriamente.

Original Firmado

ANDRÉS MAURICIO OYOLA SASTOQUE

Secretario General

Elaboró: Jacqueline Cárdenas Torres, auxiliar administrativo – **Secretaría General / Atención al Usuario.**



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia