



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 7

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Tercer 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 julio y 30 de septiembre 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

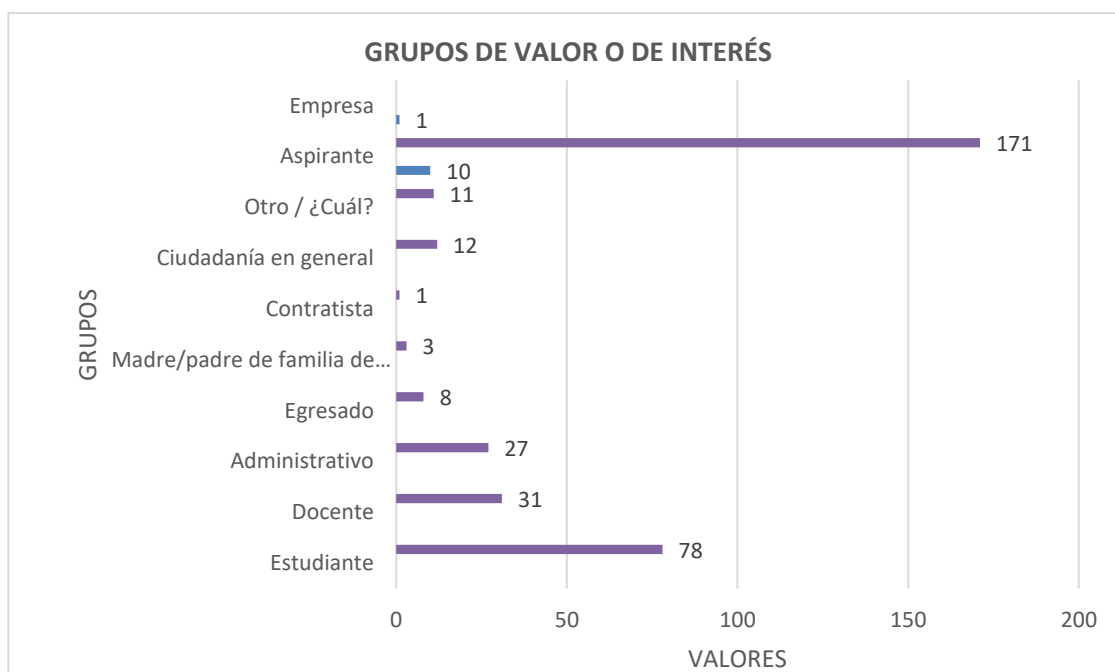


Tabla 1

Grupo de valor o de interés

Estudiante	78
Docente	31
Administrativo	27
Egresado	8
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	3
Contratista	1
Ciudadanía en general	12
Otro / ¿Cuál)	11
Aspirante	10
Empresa	1



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 julio y septiembre de 2025, en dos modalidades: 43 presenciales (formato impreso) y 128 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 top navigation bar includes links for Inicio, Mapa, Iniciar CMS, Contacto, and Directorio. The main menu features sections like La Universidad, Admisiones, Vicerrectoría de Investigación, Innovación y Extensión, Atención y servicios a la ciudadanía, Transparencia y Acceso a Información Pública, Participa, Escuela Virtual, and Oficina de Aseguramiento de la Calidad. The 'Atención al Ciudadano' banner is prominently displayed, featuring the text 'Tenemos a su disposición las siguientes maneras de atenderle: Encuesta de percepción de servicio al ciudadano' and 'TU VOZ IMPORTA'. It includes a QR code and a link to the survey form: <https://formularios.universidadmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es>. A red arrow points to this link.



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 tercer trimestre de la presente anualidad, según indica la Tabla 1, hubo una participación importante de usuarios, en total 171, 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	82	70	19
Medio de consulta de la información	80	70	21
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	79	61	31
Valoración general de la experiencia del servicio	82	58	31

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 <https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/percepcion-servicio-al-ciudadano>

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

Muy satisfecho	79	0	0
Satisfecho	67	0	0
Poco satisfecho	25	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 (julio, agosto, septiembre) setenta y nueve (79) usuarios, entre internos y externos, manifestaron en la encuesta, estar muy satisfechos con la atención brindada, por parte de funcionarios de diferentes dependencias de la Universidad; en atención a los veinticinco (25) 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	118
Parcialmente	40
No fue de utilidad	13

El 69,00% 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 23,39 % parcialmente y sólo el 7,60 % manifestó que no fue de utilidad; se revisarán e informarán los motivos al área que corresponda, siempre y cuando estos hayan sido informados por la ciudadanía.

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

Observaciones varias	112
Sin respuesta	59

En esta ocasión, de las ciento setenta y un (171) participaciones, entre presenciales y virtuales, se recibieron ciento doce (112) 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 algunas inconformidades, como oportunidad de mejora, entre las que se destacan:

Usuario, manifestó: ***“Me parece que tienen buen manejo de la información y la reflejan correctamente”***.

Usuario, manifestó ***“Excelente proceso de acompañamiento, desde la parte de la Recepción, admisiones, coordinación del programa Tecnología en Gestión a la administración y financiera. Jornada diurna, acompañamiento en toda la gestión de Subdirección Financiera, matriculas”***.



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

Usuaría (egresada), manifestó ***“Ninguna en especial, sigan con la calidad del servicio presentada u aportada por parte de los funcionarios Unicolmayor, ya que fue veraz y oportuna. Gracias”.***

Usuaría (Ciudadanía en general), manifestó ***“Ninguna: seguir ayudando a la gente que lo necesita”.***

Usuaría (egresada), manifestó ***“Hay mucha contaminación auditiva en el área”.***



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 evidencia alto compromiso o sentido de pertenencia del personal administrativo, docente, operativo y de seguridad, trascendiendo con ello la atención oportuna y con calidad ante los requerimientos ciudadanos, en cumplimiento a los compromisos misionales, como garantes de sus derechos y deberes a través de los diferentes escenarios de relacionamiento, dialogantes, incluyentes, construyendo confianza y fortaleciendo así la imagen institucional y la generación de valor a los grupos de interés.

RECOMENDACIONES

Continuar fortaleciendo la gestión organizacional efectiva, con procesos eficientes y eficaces, frente a la alta demanda del servicio de atención a usuarios internos y externos a través de los canales de comunicación que la Institución ha ido actualizando e implementando como por ejemplo un portal web más interactivo, una conexión más directa a través de una ventana virtual de cara a la ciudadanía desde el área de admisiones, para despejar dudas e inquietudes en tiempo real, respecto a las convocatorias de admisión cada período académico, como soporte para 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. Adicionalmente, se recomienda continuar trabajando juntamente con el área de Planta Física de la Universidad y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, en el mantenimiento de las líneas telefónicas directas asignadas a la Facultad de Derecho, Consultorio Jurídico y Facultad de Ingeniería y Arquitectura.

Original Firmado

SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA

Secretaria 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