



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 7

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Cuarto 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 académicos ofrecidos por la institución.

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 asertivas, ajustar procesos, optimizar recursos y diseñar estrategias orientadas al fortalecimiento de la experiencia de la ciudadanía. 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.

Por lo tanto, el realizar estas encuestas contribuye al cumplimiento de los lineamientos establecidos en lo relacionado con el 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 octubre y 31 de diciembre 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.universidadmayor.edu.co - contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 2 de 7

Figura 1

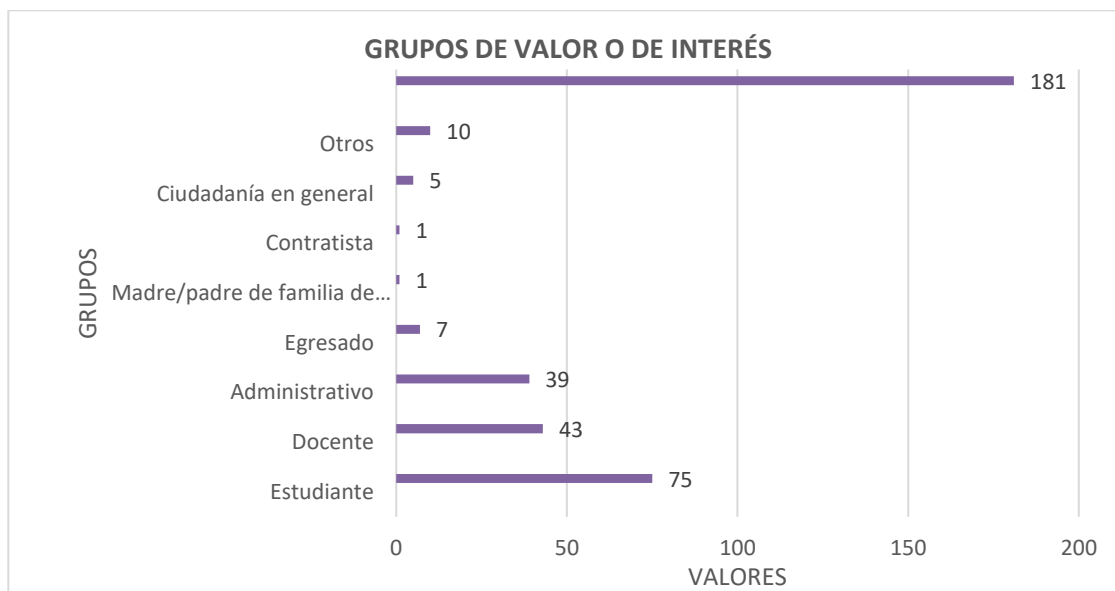


Tabla 1

Grupo de valor o de interés

Estudiante	75
Docente	43
Administrativo	39
Egresado	7
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	1
Contratista	1
Ciudadanía en general	5
Otro	10



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 3 de 7

La Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, se aplicó en el IV Trimestre de 2025, en dos modalidades: 13 presenciales (formato impreso) y 168 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 displays the official website of the Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. At the top, there is a blue header with the 'GOV.CO' logo and a search bar. Below this, a yellow navigation bar contains links to various university departments. The main content area features a large banner for 'Atención al Ciudadano' with the headline 'TU VOZ IMPORTA' and a QR code for the survey. A red arrow points to the survey URL at the bottom of the banner.

GOV.CO

UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Inicio Mapa Iniciar CMS Contacto Directorio

Buscar en sede electrónica

La Universidad Admisiones Vicerectoría de Investigación, Innovación y Extensión Atención y servicios a la ciudadanía Transparencia y Acceso a Información Pública Participa Escuela Virtual Oficina de Aseguramiento de la Calidad

Trámites, OPA y Consultas de Información
Canales de atención
Contratación
Recepción de Solicitudes (PQRS)
Subdirección de Proyección Social y Extensión
Subdirección de Bienestar Universitario
Programas
Servicios
Zona Interactiva
Pagos y Trámites Financieros
Percepción Servicio al Ciudadano

Inicio / Atención y servicios a la ciudadanía / Canales de atención / Atención al Ciudadano

Lunes, 06 de marzo de 2023

Atención al Ciudadano

Tenemos a su disposición las siguientes maneras de atenderle:

Encuesta de percepción de servicio al ciudadano

TU VOZ IMPORTA
¡Ayúdanos a mejorar nuestros servicios!
Participa fácil y rápido en la encuesta de percepción de servicio al ciudadano. ¡Tu opinión cuenta!

<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.universidadmayor.edu.co - contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 4 de 7

El análisis de los resultados de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano se realizó con base en los datos recolectados durante el cuarto trimestre de 2025, según indica la Tabla 1, participaron 181 usuarios.

Esta herramienta, ha permitido conocer a través de la presencialidad y virtualidad 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, las 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	63	94	24
Medio de consulta de la información	60	95	26
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	60	81	40
Valoración general de la experiencia del servicio	65	79	37

Durante el Cuarto Trimestre de 2025, el medio de consulta de la información obtuvo una valoración positiva. Se registraron 60 calificaciones en “Excelente” y 95 en “Bueno”, lo que evidencia que la mayoría de los usuarios percibe los canales de información como adecuados, accesibles y funcionales. No obstante, 26 valoraciones en “Regular” indican la necesidad de continuar fortaleciendo la claridad, oportunidad y facilidad de acceso a la información.

En cuanto a la *agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento*, los resultados muestran una percepción positiva moderada. Se obtuvieron **60 valoraciones en “Excelente”** y **81 en “Bueno”**, lo que refleja que una parte significativa de los usuarios considera que la atención es oportuna y responde adecuadamente a sus solicitudes. Además, se evidenciaron **40 calificaciones en “Regular”**, las cuales se revisarán e informarán los motivos al área que corresponda; siempre y cuando estos hayan sido informados por la ciudadanía.



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 5 de 7

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

Muy satisfecho	67	0	0
Satisfecho	85	0	0
Poco satisfecho	29	0	0

Los resultados evidencian un nivel favorable de percepción, destacándose la variable “Satisfecho”, lo que indica que los usuarios reconocen positivamente el servicio recibido. Este resultado refleja el cumplimiento de expectativas y una adecuada respuesta a las necesidades planteadas, consolidando una valoración positiva de la experiencia evaluada.

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

Si fue de utilidad	117
Parcialmente	47
No fue de utilidad	17

En el Cuarto Trimestre de 2025, el 64,64% de la población encuestada, calificó como útil la información que se le brindó porque logró resolver sus inquietudes; el 25,96% parcialmente y sólo el 9,39% 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	97
Sin respuesta	84

En el Cuarto Trimestre de 2025, la ciudadanía reportó observaciones varias relacionadas con las condiciones físicas y ambientales del punto de atención al usuario, limitaciones en los canales telefónicos y virtuales, entre otras.

A continuación, se presentan algunos reconocimientos explícitos a los esfuerzos institucionales de mejora, lo cual refleja una relación más cercana y participativa entre la Universidad y sus grupos de interés:



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 6 de 7

Usuaría (Estudiante), manifestó: ***“A mí personalmente me ha parecido muy oportuna la colaboración frente a los temas de los cuales he requerido orientación; así mismo frente a los inconvenientes con los horarios y demás, el coordinador y el director han sido muy oportunos en su colaboración”.***

Usuario (Docente), manifestó: ***“Somos Universidad pública por lo tanto todas y todos podemos contribuir y colaborar al bien común en Unicolmayor”.***

Usuario (Docente), manifestó: ***“Debe adecuarse el área de tal forma que sea totalmente visible para el usuario, en lo que tiene que ver con su ubicación y señalamiento, que hagan visible la Oficina al ciudadano.”***

Usuario (Docente), manifestó: ***“Los esfuerzos adelantados por la Administración de la Universidad, se reconocen. Están en constante mejoramiento, atendiendo sugerencias como ésta encuesta, que garantizan transparencia, interés por el servicio y siempre con espíritu participativo y de inclusión que considero, un gran logro.”.***



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página **7** de **7**

CONCLUSIÓN

En el Cuarto Trimestre de 2025, se observó un importante alcance, apropiación y visibilidad de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, especialmente a través del canal virtual, lo que indica que la ciudadanía confía en los mecanismos de retroalimentación institucional, así como una mejora en su divulgación y accesibilidad.

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, en las diferentes áreas de servicio, para atender dudas e inquietudes en tiempo real.

Finalmente, se recomienda seguir trabajando con el área de Planta Física de la Universidad en el mantenimiento de las líneas telefónicas directas asignadas a la Facultad de Derecho, Consultorio Jurídico y Facultad de Ingeniería y Arquitectura, y en la mejora continua de las condiciones físicas del punto de Atención al Usuario.

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.universidadmayor.edu.co - contacto@universidadmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia