



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 1 de 10

La medición de la percepción del servicio al ciudadano constituye una herramienta fundamental para fortalecer la gestión institucional y mejorar la calidad del servicio ofrecido por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

En la vigencia 2025, la encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano se aplicó a 534 participantes de manera presencial y virtual.

El formulario electrónico fue 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. The top navigation bar includes links for Inicio, Mapa, Iniciar CMS, Contacto, and Directorio. A search bar is located on the right. The main menu features categories such as 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 central banner for 'Atención al Ciudadano' is dated 'Lunes, 06 de marzo de 2023' and promotes a survey titled '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. On the left, a sidebar lists various services and programs, including 'Percepción Servicio al Ciudadano'.



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 2 de 10

Tabla 1

	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Estudiante	45	46	78	75
Docente	14	14	31	43
Administrativo	15	15	27	39
Egresado	4	4	8	7
Madre/padre de familia de estudiante Unicolmayor	1	3	3	1
Contratista	1	1	1	1
Ciudadanía en general	4	4	12	5
Otro / ¿Cuál?	4	7	11	10
Aspirante	3	4	10	0
Empleador	0	0	1	0
Hija de estudiante	0	1	0	0
Padre de aspirante	0	1	0	0
Proveedor	1	0	0	0
Visitante	0	0	0	0
No informa	0	0	0	0
TOTAL	88	94	171	181

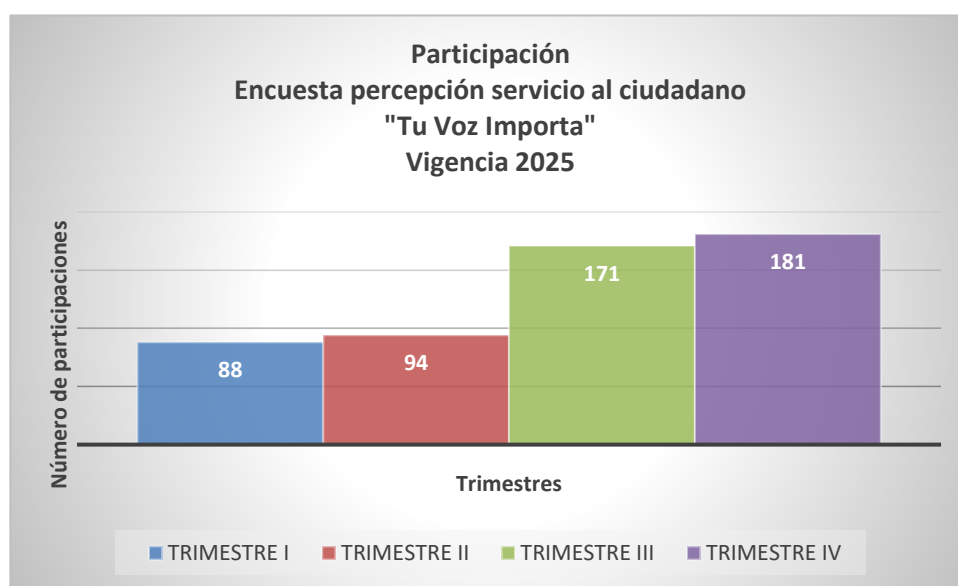


UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 3 de 10

Figura 1



La Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, a través del área de Atención al Usuario de la Secretaría General, realiza trimestralmente la medición de la percepción del servicio al ciudadano con el propósito de conocer el nivel de satisfacción de los diferentes grupos de valor que interactúan con la Institución. En el 2025, participó una población total de 534 usuarios entre estudiantes, docentes, administrativos, egresados, aspirantes y ciudadanía en general. Esta medición permitió identificar fortalezas, oportunidades de mejora y definir acciones encaminadas al fortalecimiento de la calidad en la atención institucional.



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página **4** de **10**

Tabla 2

Trimestre	Participación ciudadana	Nivel de Satisfacción (Muy Satisfecho / Satisfecho)	Información Útil (Sí)
I Trimestre	88 usuarios	76.13% (67 usuarios)	60.22% (53 usuarios)
II Trimestre	94 usuarios	76.59% (72 usuarios)	58.51% (55 usuarios)
III Trimestre	171 usuarios	85.38% (146 usuarios)	69.00% (118 usuarios)
IV Trimestre	181 usuarios	83.97% (152 usuarios)	82.32% (149 usuarios)

Resultados

Trimestre I -2025 / (Enero – Marzo)

Durante el primer trimestre de 2025 se registró la participación de **88 usuarios**.

Los resultados evidencian una percepción positiva del servicio brindado por la Universidad.

Nivel de satisfacción

- Muy satisfecho: **31**
- Satisfecho: **36**
- Poco satisfecho: **21**

En relación con la utilidad de la información brindada:

- Información útil: **53 usuarios**
- Parcialmente útil: **25**
- No fue útil: **10**



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 5 de 10

Principales observaciones

Entre las sugerencias recibidas se destacan:

- Dificultades para comunicarse telefónicamente con la institución.
- Solicitud de mejorar la atención en algunas áreas específicas.
- Sugerencia de permitir recorridos institucionales para aspirantes.

Acciones identificadas

- Evaluar la implementación de **canales virtuales de atención (chat o chabota)**.
- Fortalecer los canales telefónicos institucionales.
- Socializar con las dependencias las oportunidades de mejora reportadas por los usuarios.

Trimestre II -2025 / (Abril – Junio)

Durante este trimestre se registraron **94 participantes** en la encuesta de percepción del servicio al ciudadano.

Los resultados evidencian una valoración altamente positiva del servicio recibido.

Nivel de satisfacción

- Muy satisfecho: **34**
- Satisfecho: **38**
- Poco satisfecho: **22**



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 6 de 10

Resultados de atención

Los usuarios calificaron principalmente como **excelente**:

- Ubicación del punto de atención.
- Medio de consulta de la información.
- Agilidad en la atención.
- Valoración general del servicio.

Utilidad de la información

- Información útil: **55**
- Parcialmente útil: **28**
- No fue útil: **11**

Acciones implementadas

- Fortalecer la entrega de información impresa sobre el portafolio académico.
- Mantener los estándares de calidad en la atención al ciudadano.

Trimestre III – 2025 / (Julio – Septiembre)

En este periodo se registró una participación significativa de **171 usuarios**

Análisis

Nivel de satisfacción

- Muy satisfecho: **79**
- Satisfecho: **67**
- Poco satisfecho: **25**



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 7 de 10

Utilidad de la información

- Información útil: **118**
- Parcialmente útil: **40**
- No fue útil: **13**

Los resultados reflejan una percepción favorable frente al compromiso del personal institucional en la atención al ciudadano.

Principales observaciones

- Felicitaciones por la calidad de la atención.
- Reconocimiento al acompañamiento en procesos administrativos y académicos.
- Observaciones relacionadas con contaminación auditiva en el área de atención.

Acciones identificadas

- Fortalecer los canales de comunicación con la ciudadanía.
- Continuar mejorando el portal web institucional y los canales virtuales de atención.
- Mantener el acompañamiento en procesos administrativos y académicos



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 8 de 10

Trimestre IV – 2025 (Octubre-Diciembre)

En este periodo se registraron **181 participaciones** en la encuesta de percepción del servicio.

Nivel de satisfacción

- Muy satisfecho: **67**
- Satisfecho: **85**
- Poco satisfecho: **29**

Utilidad de la información

- Información útil: **117**
- Parcialmente útil: **47**
- No fue útil: **17**

Principales observaciones

Entre las oportunidades de mejora identificadas se destacan:

- Mejorar la comunicación telefónica institucional.
- Adecuar el espacio físico del área de atención al usuario para reducir la contaminación auditiva.

Acciones identificadas

- Evaluar la adecuación del espacio físico del punto de atención.
- Restablecer y fortalecer el funcionamiento de las líneas telefónicas institucionales.
- Implementar estrategias de atención virtual para mejorar la interacción con 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@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página 9 de 10

Análisis Consolidado de la Vigencia 2025

De manera general, los resultados de los cuatro trimestres evidencian una **percepción positiva del servicio brindado por la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca**, destacándose la calidad humana y el compromiso del personal en la atención a los usuarios.

No obstante, también se identificaron algunas oportunidades de mejora relacionadas con:

- Fortalecimiento de los **canales de comunicación telefónicos y virtuales**.
- Mejoras en el **espacio físico de atención al usuario**.

Principales Acciones de Mejora

Con base en los resultados obtenidos durante la vigencia 2025, se plantean las siguientes acciones:

- Fortalecer los **canales virtuales de atención al ciudadano**.
- Implementar herramientas digitales como **chat o chabot institucional**.
- Mejorar la **infraestructura del punto de atención al usuario**.
- Fortalecer los **canales telefónicos institucionales**.
- Continuar promoviendo una **cultura de servicio centrada en el ciudadano**.



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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

CONSOLIDADO ANÁLISIS RESULTADOS ENCUESTA PERCEPCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO Vigencia 2025

Página **10** de **10**

CONCLUSIÓN

El análisis consolidado de la Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano vigencia 2025, demuestra un avance favorable en cuanto a participación ciudadana, apropiación institucional y reconocimiento del servicio, sobre todo desde el tercer trimestre, cuando se logran los niveles más altos de satisfacción y utilidad de la información suministrada.

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