



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 6

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Primer Trimestre de 2026

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 enero y 31 de marzo de 2026.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 – sector La Macarena
Atención al usuario: (PBX) 601 2418800 exts. 100 y 101
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 6

Figura 1

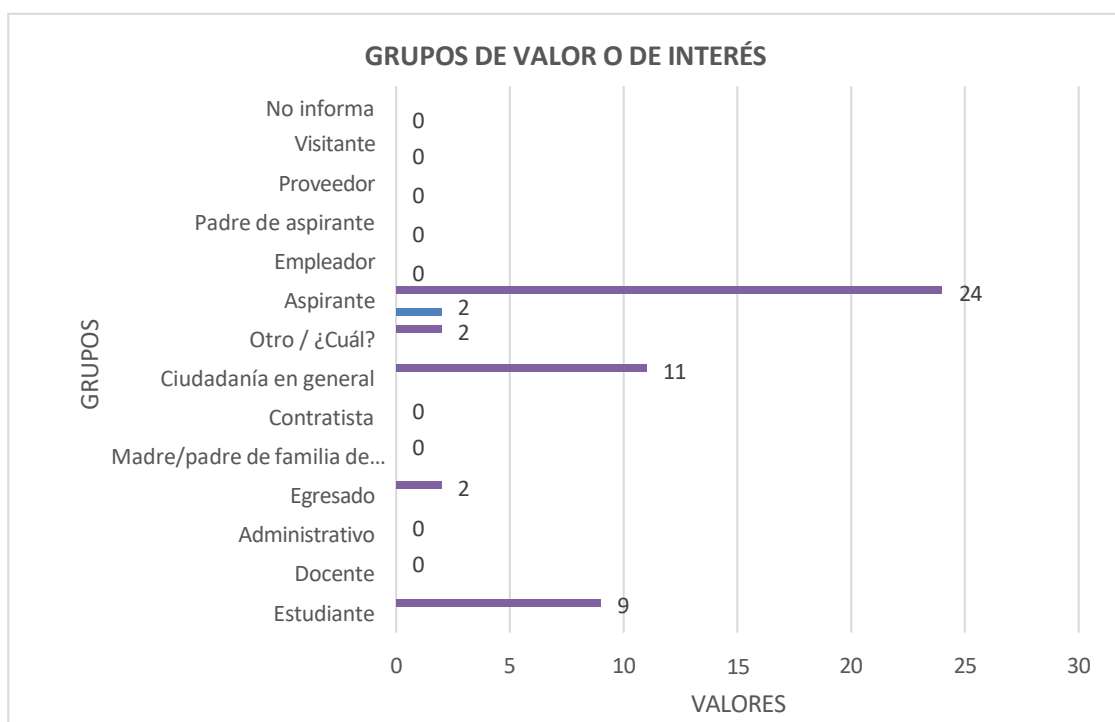


Tabla 1

Grupo de valor o de interés

Estudiante	9
Docente	0
Administrativo	0
Egresado	2
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	0
Contratista	0
Ciudadanía en general	11
Otro / ¿Cuál)	2
Aspirante	2
No informan	0



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 – sector La Macarena
Atención al usuario: (PBX) 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 018000113044

www.universidadmayor.edu.co - contacto@universidadmayor.edu.co

NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 3 de 6

La Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, se aplicó en el Trimestre I de 2026, en dos modalidades: 10 presenciales (formato impreso) y 14 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>



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 – sector La Macarena
Atención al usuario: (PBX) 601 2418800 exts. 100 y 101
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 6

Este reporte se realiza con base en los datos recolectados durante el primer trimestre de la presente anualidad, según indica la Tabla 1, hubo una participación importante de usuarios, en total 24, 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	12	9	3
Medio de consulta de la información	18	5	1
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	18	6	0
Valoración general de la experiencia del servicio	20	4	0

A partir del resultado de la evaluación de los cuatro aspectos relacionados con la atención brindada, la escala de calificación reportó que el medio de consulta de la información, la agilidad y oportunidad en la atención a los requerimientos de la ciudadanía fue excelente.

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

Muy satisfecho	19	0	0
Satisfecho	5	0	0
Poco satisfecho	0	0	0



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 – sector La Macarena
Atención al usuario: (PBX) 601 2418800 exts. 100 y 101
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 6

En el actual período (enero, febrero, marzo) diecinueve (19) usuarios, entre internos y externos, manifestaron en la encuesta, estar muy satisfechos con la atención brindada por el funcionario de la Unimayor; cinco (5) que manifestaron estar satisfechos, y ninguno expresó estar insatisfecho, lo que indica el alto compromiso y sentido de pertenencia institucional.

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

Si fue de utilidad	23
Parcialmente	1
No fue de utilidad	0

Aquí el resultado fue bastante satisfactorio ya que el 95,83 % 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 4,16 % parcialmente; 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	15
Ninguna	9

De las (24) participaciones, entre presenciales y virtuales, (9) usuarios reportaron “Ninguna” con agradecimientos y felicitaciones por la facilidad, claridad, calidad y agilidad de la información suministrada por la entidad para resolver las inquietudes desde el área de atención al usuario. Adicionalmente, algunos de ellos, expresaron:

Usuaría, manifestó: **“Me gustaría que, en el portafolio académico, el programa de Psicología fuera incluido, y que la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, llegara a la localidad de Ciudad Bolívar, por motivo de distancia y tiempo. Muchas gracias”**.

Usuaría, manifestó: **“Nos gustaría que tuviéramos la opción de una sala de atención con sillas y una pantalla, donde no haya tanto ruido”**.

Usuaría (aspirante), manifestó: **“Me gustaría que la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca ofertara el programa académico de mi interés “Comercio Exterior” / “Comercio Internacional y Finanzas”**.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 – sector La Macarena
Atención al usuario: (PBX) 601 2418800 exts. 100 y 101
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 6

CONCLUSIÓN

En el Trimestre I-2026, la ciudadanía continúa siendo receptiva y proactiva en el diligenciamiento del instrumento de medición, comprendiendo que su voz importa en el logro de los objetivos misionales en pro del bienestar de la comunidad Unimayorista.

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 articuladamente con el área de Planta Física de la Universidad, la activación de las líneas telefónicas directas asignadas a la Facultad de Derecho, Consultorio Jurídico, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Atención al Usuario y gratuita nacional.

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 – sector La Macarena
Atención al usuario: (PBX) 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 018000113044

www.universidadmayor.edu.co - contacto@universidadmayor.edu.co

NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia