



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 7

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Segundo 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 abril y 30 de junio 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



Figura 1

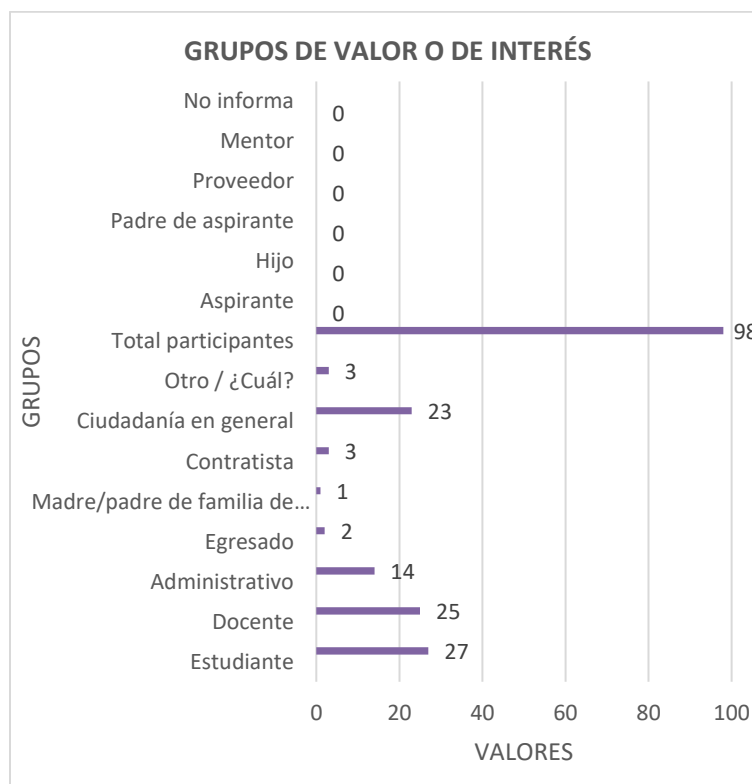


Tabla 1

Grupo de valor o de interés

Estudiante	27
Docente	25
Administrativo	14
Egresado	2
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	1
Contratista	3
Ciudadanía en general	23
Otro / ¿Cuál)	3
Supernumerarios	2
Usuario	1



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 7

La Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, se aplicó en el Trimestre II de 2026, en dos modalidades: 10 presenciales (formato impreso) y 88 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 logo and name, along with navigation links like 'Inicio', 'Mapa', 'Iniciar CMS', 'Contacto', and 'Directorio'. A search bar is also present. The main navigation menu is highlighted in yellow and includes links to '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' section is expanded, showing a list of services: 'Trámites, OPA y Consultas de Información', 'Canales de atención', 'Contratación', 'Recepción de Solicitudes (PQRSD)', 'Subdirección de Proyección Social y Extensión', 'Subdirección de Bienestar Universitario', 'Programas', 'Servicios', 'Zona Interactiva', 'Pagos y Trámites Financieros', and 'Percepción Servicio al Ciudadano'. The 'Percepción Servicio al Ciudadano' link is highlighted. Below the navigation menu, there is a banner for 'Atención al Ciudadano' dated 'Lunes, 06 de marzo de 2023'. The banner text reads: 'Tenemos a su disposición las siguientes maneras de atenderle: Encuesta de percepción de servicio al ciudadano'. It features a graphic with a hand pointing at a screen displaying a smiley face and the text 'TU VOZ IMPORTA ¡Ayúdanos a mejorar nuestros servicios! Participa fácil y rápido en la encuesta de percepción de servicio al ciudadano ¡Tu opinión cuenta!'. A QR code is also visible. At the bottom of the banner, there is a link: <https://formularios.universidadmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es>. A red arrow points to this link.



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 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 98, 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	50	40	8
Medio de consulta de la información	43	46	9
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	52	36	10
Valoración general de la experiencia del servicio	53	37	8

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	54	0	0
Satisfecho	36	0	0
Poco satisfecho	8	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 7

En el período (abril, mayo, junio), los resultados evidenciaron un alto nivel de satisfacción de los usuarios con la atención brindada por los funcionarios de la Universidad. De un total de 98 respuestas, el 54,0 % de los encuestados manifestó estar “Muy satisfecho”, mientras que el 36,0 % indicó estar “Satisfecho”. En conjunto, esto representa un 90,0 % de respuestas favorables, lo que refleja una percepción ampliamente positiva sobre la calidad de la atención recibida.

Por otra parte, el 8,0 % de los participantes manifestó estar “Poco satisfecho”, porcentaje que, aunque minoritario, constituye una oportunidad de mejora para la institución. Es importante identificar las causas asociadas a esta percepción, con el propósito de fortalecer aquellos aspectos del servicio que puedan estar generando insatisfacción o una experiencia menos favorable.

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

Si fue de utilidad	81
Parcialmente	11
No fue de utilidad	5
No informa	1

Los resultados muestran una percepción ampliamente favorable respecto a la utilidad de la información proporcionada por la Universidad. De un total de 98 respuestas, 81 usuarios (82,7 %) manifestaron que la información recibida sí fue de utilidad para resolver su inquietud o requerimiento, lo que evidencia que, en la mayoría de los casos, la atención brindada permitió orientar y dar respuesta efectiva a las necesidades de los usuarios.

Por su parte, 11 usuarios (11,2 %) señalaron que la información fue parcialmente útil, lo que indica que, aunque la orientación recibida contribuyó a atender la solicitud, pudo haber sido insuficiente, incompleta o requerir información adicional para lograr una solución integral.

Asimismo, 5 usuarios (5,1 %) indicaron que la información no fue de utilidad, constituyendo un grupo minoritario, pero relevante para identificar oportunidades de mejora en los procesos de orientación y atención. Finalmente, 1 usuario (1,0 %) no proporcionó información al respecto.



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 7

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

Observaciones varias	47
Ninguna	21
Sin respuesta	30

Las respuestas de los usuarios durante el segundo trimestre de 2026, evidenciaron una percepción general favorable del servicio, dado que una proporción importante de los participantes manifestó no tener observaciones o expresó agradecimiento y satisfacción con la atención recibida. Se destacan comentarios como “Ninguna”, “Gracias”, “Muchas gracias”, “Felicitaciones y mejora continua” y “Ninguna, excelente servicio”, lo que permite identificar una valoración positiva de la atención prestada por los funcionarios, entre las cuales se destacan:

Usuaría (ciudadanía en general), manifestó: **“Ninguna. La información fue clara, ágil de calidad y bastante precisa. Gracias!”**.

Una estudiante manifestó que calificó como “Excelente” la agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento, así como su experiencia general con el servicio recibido por parte del personal de la Coordinación Académica del programa de Tecnología en Gestión de Negocios, a través del canal de atención vía WhatsApp.

Usuario (ciudadanía en general), manifestó: **“Ninguna. ¡La atención fue super bien!”**.

Usuaría (ciudadanía en general), manifestó: **“Mejorar el espacio donde se recibe a la Ciudadanía”**.

Usuaría (ciudadanía en general), manifestó: **“Me prestaron un excelente servicio, con amabilidad y claridad, en todas las dependencias a las cuales me acerqué”**.

Usuaría (estudiante), manifestó: **“Todo superbién explicado, me encantó”**.

Usuaría (estudiante), manifestó: **“Una sala especializada para atención al cliente y el formulario de inscripción para ser público debería ser más económico”**.



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 7 de 7

CONCLUSIÓN

Durante el **segundo trimestre de 2026**, la ciudadanía continúa demostrando una actitud receptiva y participativa frente al diligenciamiento del instrumento de medición, reconociendo la importancia de sus opiniones y aportes como insumo para el fortalecimiento de la gestión institucional y el cumplimiento de los objetivos misionales, orientados al bienestar de la comunidad Unimayorista.

En términos generales, los resultados obtenidos permiten concluir que la atención brindada por los funcionarios de la Universidad presenta un **desempeño favorable**, evidenciado en la valoración positiva expresada por la mayoría de los usuarios. Estos resultados reflejan el compromiso institucional con la prestación de un servicio de calidad y constituyen un referente para continuar fortaleciendo las buenas prácticas de atención y promoviendo acciones de mejora continua.

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 Recursos Físicos de la Universidad y la oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, la activación de las líneas telefónicas directas asignadas a la Facultad de Derecho, Consultorio Jurídico, Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Atención al Usuario, Gratuita Nacional y Cursos de Extensión.

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