



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 8

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE 2026 MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LAS CIUDADANÍAS



Función Pública

Medición de la experiencia de las ciudadanías

El objetivo de esta herramienta es conocer la experiencia de las ciudadanías en los momentos de interacciones con las entidades de la administración pública: acceder a información pública, realizar un trámite o recibir un servicio, realizar control social o exigencia de cuentas o participar colaborativamente en la gestión institucional; esto, con el fin de identificar debilidades y fortalezas en cada interacción que sirvan para **que las Entidades del Estado, formulen acciones de mejora e innovación en sus servicios** y la experiencia de las ciudadanías garantizando el goce efectivo de sus derechos

"El Departamento Administrativo de la Función Pública, conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud. Igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión." [Política para el Uso y Tratamiento de Datos Personales](#)

Aplicar este tipo de encuesta contribuye al cumplimiento de los lineamientos establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) en Colombia, para que las ciudadanías, pueblos, comunidades y colectivos, puedan valorar la experiencia con las entidades después de relacionarse con ellas, al solicitar información, adelantar tramites, presentar quejas o sugerencias y colaborar con ellos, para la garantía efectiva de derechos y restablecimiento de la confianza entre ciudadanías y las instituciones del Estado, evidenciando así un interés genuino por escuchar al ciudadano y responder a sus necesidades.

Por lo tanto, la comunidad en general podrá evaluar la experiencia como ciudadano frente a su interacción con los servicios de la entidad, a través del sitio web: <https://www.universidadmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/conectate-participa>



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

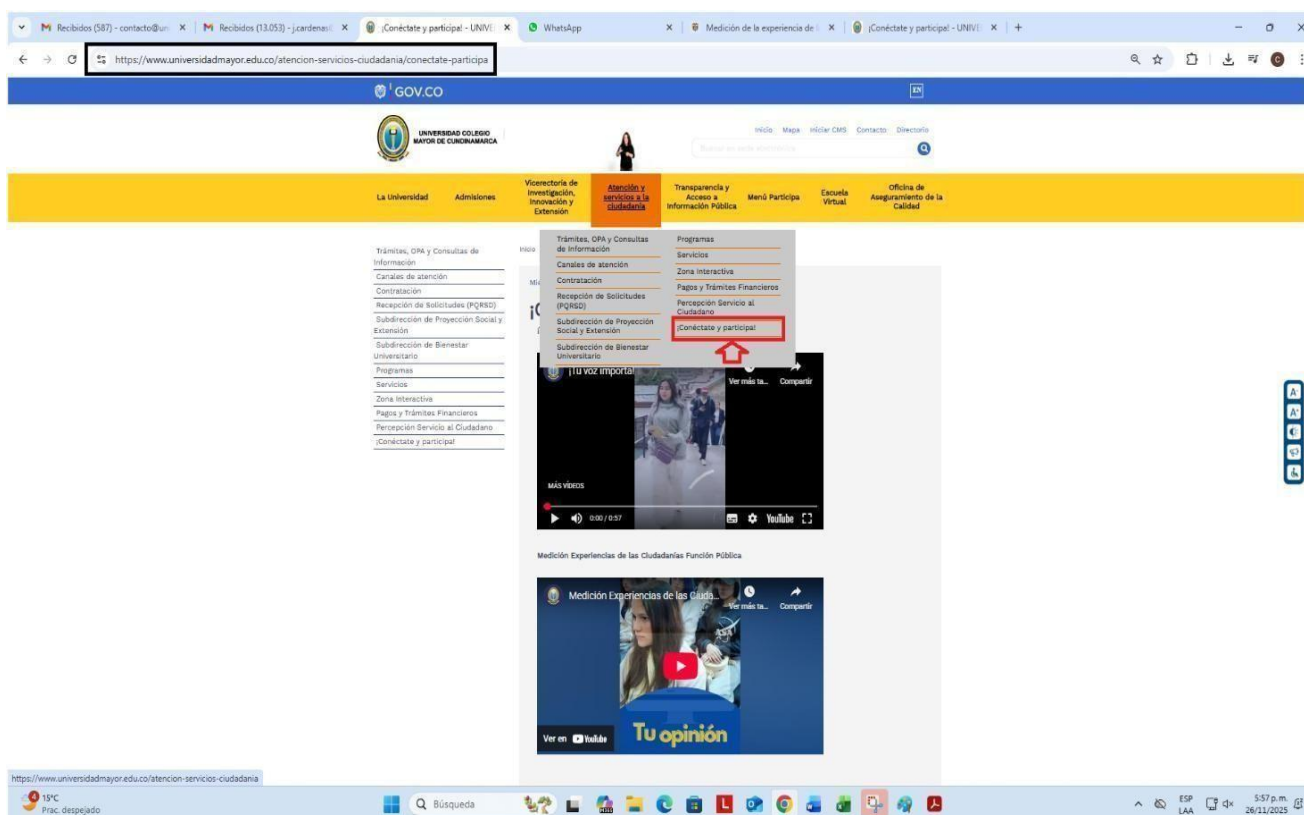
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 2 de 8

Inicio/ Atención y servicios a la ciudadanía / ¡Conéctate y participa!



La medición y evaluación de la experiencia ciudadana 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.

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 3 de 8



Departamento de la Administración Pública. (2024). Herramienta de Medición de la Experiencia de las Ciudadanías [Fotograma]. YouTube. <https://www1.funcionpublica.gov.co/participacion-transparencia-y-servicio-al-ciudadano/evaluacion-experiencia-ciudadana>

Esta herramienta tiene como propósito entender la experiencia de los ciudadanos, cuando interactúan con las entidades del gobierno, ya sea para acceder a información pública, tramitar algo o recibir un servicio, ejercer control social o exigir cuentas, o colaborar en la gestión institucional. El objetivo es identificar los puntos débiles y fuertes en dichas interacciones, lo cual ayudará a formular medidas que mejoren e innoven los servicios estatales, con el fin de optimizar la experiencia de los ciudadanos y asegurar que disfruten plenamente de sus derechos.

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 4 de 8

Este reporte se realiza con base en los datos recolectados a partir del primer trimestre de 2026, sin embargo, aun cuando sólo participaron diez (10) usuarios, se ha venido trabajando articuladamente con la Subdirección de Promoción y Comunicaciones, en la difusión permanente y/o campaña, invitando a las ciudadanías en general a calificar su experiencia en los momentos de interacción con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, pues gracias a la participación activa de la ciudadanía se fortalece lo público y se brinda un mejor servicio.

Módulo: Acceso a Información Pública

Criterio	# usuarios que respondieron	Sí	No
¿Tuvo acceso a la información pública solicitada?			
Sí	9	x	
No	0		
No respondieron	1		

¿Qué lo/la motivó a relacionarse con la entidad?

	# Usuarios
Acceder a información pública	9
Adelantar trámites, o acceder a servicios, programas o proyectos	0
Hacer control social y exigencia de cuentas, o presentar peticiones, quejas o reclamos (PQRSD)	0
Participar, colaborar o presentar ideas/propuestas a la entidad	0
No respondieron	1

Califique en escala de 1 a 4 la facilidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

Criterio	# usuarios que respondieron	1	2	3	4
1. Califique la facilidad para encontrar la información que necesitaba. Teniendo en cuenta que la información se encuentra fácilmente cuando su ubicación es adecuada y se puede acceder rápidamente a ella	7				x
2. Califique la claridad de la información suministrada por la entidad para resolver su solicitud. Teniendo en cuenta que la información es clara cuando se encuentra suficientemente explicada y en un lenguaje sencillo de comprender, califique en escala de 1 a 4 la claridad, en donde: en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.	2				x

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 5 de 8

3. Califique la **calidad** de la información suministrada por la entidad para resolver su solicitud. Considerando que la información es de calidad cuando es exacta, completa, actualizada, y suficiente para responder la consulta, califique en escala de 1 a 4 la calidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

0

No respondieron

1

Módulo: Adelantar trámites, o acceder a servicios, programas o proyectos

¿Cuál fue el trámite que adelantó, o el servicio, programa o proyecto al que accedió?

Criterio	# usuarios que respondieron	1	2	3	4
1. Califique la facilidad con la que accedió al trámite, servicio, programa o proyecto. Teniendo en cuenta que el trámite, servicio, programa o proyecto es de fácil acceso cuando hay una secuencia de pasos simples de realizar en entornos (presenciales-virtuales) amigables y pocos requisitos para su realización	1			x	
2. Califique la claridad de la información que necesitó para solicitar un trámite. Dado que la claridad para adelantar un trámite, servicio, programa o proyecto se da cuando la información es suficientemente explicada y en un lenguaje fácil de entender, califique en escala de 1 a 4 la claridad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.	1			x	
3. Califique la calidad de la realización del trámite, servicio, programa o proyecto. Considerando que un trámite, servicio, programa o proyecto se brinda con calidad, cuando su resultado es la solución real a una necesidad o expectativa ciudadana para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, califique en escala de 1 a 4 la calidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.	1				x

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 6 de 8

4. Califique la **oportunidad** de la entidad para resolver su solicitud o ejecutar el trámite. Estimando que la respuesta o solución a un trámite o solicitud es oportuna cuando se da en un tiempo inferior al definido por la Ley o por la entidad, califique en escala de 1 a 4 la oportunidad, en donde: 1 es insuficiente, 2 es aceptable, 3 es bueno y 4 es sobresaliente.

1

x

¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría a la entidad para mejorar el acceso a la información pública?

- ✓ Por motivo de distancia, y tiempo sería muy bueno que la Universidad hiciera presencia en los CADES de las diferentes localidades del Distrito Capital, como por ejemplo en mi caso que vivo en Suba, éste queda ubicado en el portal del sistema Transmilenio, estación de Suba.
- ✓ Satisfechos con el servicio y el trato que me han brindado los funcionarios en las diferentes áreas de atención.
- ✓ Sería muy bueno implementar algún sistema que permita aislar la contaminación auditiva del área de atención al usuario. Muchas gracias.
- ✓ Un mejor espacio físico para recibir la información, en el actual se percibe bastante contaminación auditiva. ¡Gracias!
- ✓ Importante la implementación de una sala de atención al ciudadano con opción de pantalla y aislante de ruido. Gracias.
- ✓ Importante que se tuviera un sitio adaptado para la atención al usuario en el que no haya tanto ruido y con el servicio de pantalla. Gracias.
- ✓ Me acerqué a la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, en representación de una amiga egresada graduada del programa de pregrado Bacteriología y Laboratorio Clínico (2021), ya que ella desde el exterior (Portugal) No pudo acceder al sitio web; agradezco se reporte esta novedad a la oficina TIC del Alma Mater en mención. Gracias.

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 7 de 8

- ✓ Genial hubiese encontrado la oferta del programa de pregrado en Comercio Internacional y Finanzas ó Comercio Exterior. ¡Gracias!
- ✓ Me gustaría tener la información recibida en formato impreso. ¡Gracias!

¿Cuáles son las recomendaciones o sugerencias que haría a la entidad para que mejore su oferta en trámites, servicios, programas y proyectos?

- ✓ sugiero, que tengan personal específicamente en el audio de resolución de problemas menores por medio de los correos establecidos, de una forma más ágil.

¿Al relacionarse con la entidad su expectativa fue atendida?

Criterio	# usuarios que respondieron	Sí	No
¿Al relacionarse con la entidad su expectativa fue atendida			
Sí	10	x	
No	0		

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 8 de 8

CONCLUSIÓN

La herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías es un mecanismo esencial para valorar la interacción de las ciudadanías con las instituciones del Estado en los escenarios de relacionamiento, y no solamente calificar la atención recibida. 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.

Con este instrumento se pretende detectar y formular acciones de mejora alineados a la misionalidad institucional y así garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

RECOMENDACIONES

Continuar con la difusión permanente, invitando a las ciudadanías en general a calificar su experiencia en los momentos de interacción con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca.

Con el fin de incrementar la participación ciudadana a partir del segundo trimestre de 2026, se sugiere vincular la herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías al correo: contacto@universidadmayor.edu.co, como estrategia para detectar aquellos aspectos que ameriten mejora continua, alineados a la misionalidad institucional.

Original Firmado

SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA

Secretaria General

Elaboró: Jacqueline Cárdenas Torres, auxiliar administrativo – Secretaría General / Atención al Usuario.

Y



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02, sector La Macarena
Atención al usuario (PBX): 601 2418800 exts. 100 y 101
Línea Gratuita: 0180001130

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

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