



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 9

INFORME SEGUNDO 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 018000113044

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

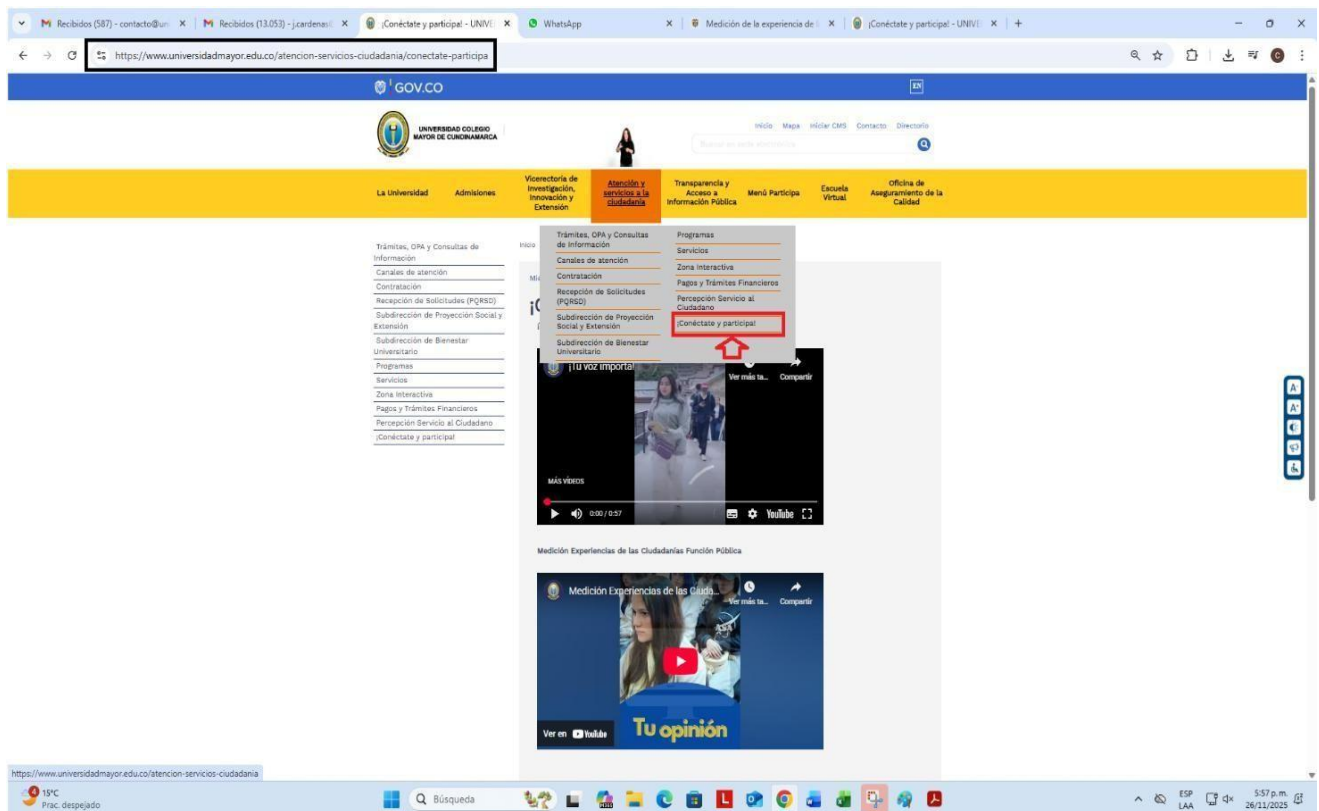
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 2 de 9

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.



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 9



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.



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 9

Este reporte se realiza con base en los datos recolectados a partir del segundo trimestre de 2026, sin embargo, aun cuando sólo participaron cincuenta y nueve (59) 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.

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

Acceder a información pública

Módulo: Acceso a Información Pública

Criterio	# usuarios que respondieron
¿Tuvo acceso a la información pública solicitada?	
Sí	30
No	0
No respondieron	29

Observación: Durante el segundo trimestre de 2026 se registraron 59 respuestas en la encuesta. De ellas, 30 usuarios (50,85 %) manifestaron haber tenido acceso a la información pública solicitada, ningún usuario respondió "No", mientras que 29 registros (49,15 %) no respondieron esta pregunta, lo que representa un porcentaje significativo de omisiones y debe tenerse en cuenta al interpretar este indicador.

Teniendo en cuenta:

Que la información se encuentra fácilmente cuando su ubicación es adecuada y se puede acceder rápidamente a ella,

Que la información es clara cuando se encuentra suficientemente explicada y en un lenguaje sencillo de comprender, y

Que la información es de calidad cuando es exacta, completa, actualizada, y suficiente para responder la consulta,



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 9

La ciudadanía calificó el acceso a información pública así:

Evaluación de facilidad, claridad y calidad

Criterio	Insuficiente Calificación (1)	Aceptable Calificación (2)	Bueno (Calificación) (3)	Sobresaliente (Calificación) (4)
1. Califique la facilidad para encontrar la información que necesitaba.	1	0	7	22
2. Califique la claridad de la información suministrada por la entidad para resolver su solicitud.	1	0	4	25
3. Califique la calidad de la información suministrada por la entidad para resolver su solicitud.	1	0	3	26

En el componente **Evaluación de la facilidad, claridad y calidad de la información**, se obtuvieron **30 respuestas efectivas**, mientras que **29 usuarios no respondieron** estas preguntas, aspecto que debe considerarse al interpretar los resultados, dado que representa un **49,15 %** del total de participantes de la encuesta.

Los resultados evidencian una percepción ampliamente favorable respecto a la información publicada por la Universidad, especialmente en las dimensiones de **facilidad de acceso, claridad y calidad**, donde predominan las calificaciones de "**Sobresaliente**".

En cuanto a la **facilidad para encontrar la información requerida**, **22 de los 30 usuarios (73,33 %)** la calificaron como **Sobresaliente**, mientras que **7 usuarios (23,33 %)** la consideraron Buena y **1 usuario (3,33 %)** la calificó como **Insuficiente**. No se registraron valoraciones en la categoría **Aceptable**, lo que evidencia que la mayoría de los participantes percibe que la información puede localizarse y consultarse de manera ágil.

Respecto a la **claridad de la información**, **25 usuarios (83,33 %)** otorgaron la calificación de **Sobresaliente**, **4 usuarios (13,33 %)** la calificaron como Buena y **1 usuario (3,33 %)** como **Insuficiente**. Estos resultados indican que, para la gran mayoría de los encuestados, la información se presenta de forma comprensible y en un lenguaje claro, facilitando su interpretación.

En relación con la **calidad de la información**, se obtuvo la valoración más alta entre los tres criterios evaluados: **26 usuarios (86,67 %)** calificaron este aspecto como **Sobresaliente**, **3 usuarios (10,00 %)** como Buena y **1 usuario (3,33 %)** como **Insuficiente**. Lo anterior refleja una percepción positiva sobre la exactitud,



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 9

actualización, integridad y suficiencia de la información publicada.

En términos generales, los resultados permiten concluir que los usuarios que respondieron la encuesta perciben de manera muy favorable la gestión institucional en materia de acceso a la información pública. La alta concentración de calificaciones en el nivel **Sobresaliente**, junto con la ausencia de valoraciones en la categoría **Aceptable**, evidencia un elevado nivel de satisfacción frente a los atributos evaluados. No obstante, resulta pertinente analizar las razones asociadas a las pocas calificaciones de **Insuficiente** e implementar acciones que incentiven una mayor participación de los usuarios en este componente de la encuesta, considerando que cerca de la mitad de los participantes omitió responder estas preguntas.

Hallazgo principal: La **calidad de la información** fue el criterio mejor valorado (**86,67** %) de calificaciones "Sobresaliente", seguida de la **claridad** (**83,33** %) y la **facilidad para encontrar la información** (**73,33** %), lo que evidencia un desempeño sólido de la Universidad en la divulgación de información pública y en el cumplimiento de los principios de transparencia y acceso a la información.

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

En el módulo "Adelantar trámites, o acceder a servicios, programas o proyectos", se registró la participación de 14 usuarios, mientras que 45 ciudadanos (76,27 % del total de participantes) no respondieron las preguntas asociadas a este componente de la encuesta. En consecuencia, los resultados que se presentan a continuación corresponden exclusivamente a las 14 respuestas válidas, por lo que deben interpretarse considerando este nivel de participación.

Criterio	Insuficiente (1)	Aceptable (2)	Bueno (3)	Sobresaliente (4)
1. Califique la facilidad con la que accedió al trámite , servicio, programa o proyecto.	0	1	1	12
2. Califique la claridad de la información que necesitó para solicitar un trámite .	0	1	1	12
3. Califique la calidad de la realización del trámite , servicio, programa o proyecto.	0	1	1	12
4. Califique la oportunidad de la entidad para resolver su solicitud o ejecutar el trámite .	0	1	0	13



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 9

Los resultados evidencian una percepción altamente favorable respecto a los trámites, servicios, programas y proyectos ofrecidos por la Universidad.

En cuanto a la **facilidad para acceder al trámite, servicio, programa o proyecto**, **12 usuarios (85,71 %)** otorgaron la calificación de **Sobresaliente**, **1 usuario (7,14 %)** la calificó como **Bueno** y **1 usuario (7,14 %)** como **Aceptable**. No se registraron valoraciones en la categoría **Insuficiente**, lo que refleja una percepción positiva sobre la facilidad de acceso a los servicios institucionales.

Respecto a la **claridad de la información suministrada para solicitar un trámite**, el comportamiento fue similar: **85,71 %** de los participantes calificó este aspecto como **Sobresaliente**, mientras que el **7,14 %** lo valoró como **Bueno** y otro **7,14 %** como **Aceptable**, evidenciando que la información proporcionada resulta comprensible y suficiente para orientar a los ciudadanos.

En relación con la **calidad en la realización del trámite, servicio, programa o proyecto**, nuevamente el **85,71 %** otorgó la máxima calificación, el **7,14 %** la calificó como **Bueno** y el **7,14 %** como **Aceptable**, resultados que reflejan un alto grado de satisfacción con la prestación de los servicios institucionales.

Por su parte, la **oportunidad en la atención y resolución de las solicitudes** fue el aspecto mejor valorado del módulo. **13 usuarios (92,86 %)** calificaron este criterio como **Sobresaliente**, mientras que **1 usuario (7,14 %)** lo calificó como **Aceptable**. No se registraron valoraciones en las categorías **Bueno** ni **Insuficiente**, lo que evidencia una percepción muy favorable sobre la capacidad de respuesta de la Universidad.

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

- ✓ No hubo recomendaciones o sugerencias por parte de los participantes.

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

- ✓ Bastante ruido, por lo tanto, sería bastante oportuno que el área de atención al usuario estuviera en un sitio en el que no hubiese tantos distractores como por ejemplo el bullicio que generan los estudiantes. Gracias!



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 8 de 9

¿Al relacionarse con la entidad su expectativa fue atendida?

Criterio	# usuarios que respondieron
¿Al relacionarse con la entidad su expectativa fue atendida	
Sí	13
No contestaron	46



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 9 de 9

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 la ciudadanía.

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.

Realizar el monitoreo permanente de la publicación del instrumento de medición en el portal web de la Unimayor y de su integración con el correo electrónico **contacto@universidadmayor.edu.co**, a fin de recopilar información que permita identificar oportunidades de mejora continua en la prestación del servicio, fortalecer el cumplimiento de la misión institucional e incrementar la participación ciudadana.

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