



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 2

INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2025 PROPUESTAS DE MEJORA EN LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LAS CIUDADANÍAS



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.](#)

En cumplimiento a la actividad PA-1001-2025 - contemplada en el Plan de Acción de Acción Anual 2025, asignada a la Dependencia Secretaría General, a continuación, se proponen algunas propuestas de mejora con el fin de la participación de la ciudadanía en general para que califiquen su experiencia en el relacionamiento con la Universidad Mayor de Cundinamarca y las Entidades del Estado:

Continuar con la campaña de difusión permanente, invitando a las ciudadanías en general a calificar su experiencia en los momentos de interacción con la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, a través del portal web institucional, redes sociales y correos electrónicos.

Consultar a la oficina de soporte técnico la viabilidad de anclar la herramienta de medición de la experiencia de las ciudadanías al correo electrónico institucional; como estrategia para detectar aquellos aspectos que ameriten mejora continua, alineados a la misionalidad y a la vez incrementar la participación ciudadana.



Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

PROPUESTAS DE MEJORA EN LA MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LAS CIUDADANÍAS

Página 2 de 2

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 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia