



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 5

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE 2025 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>



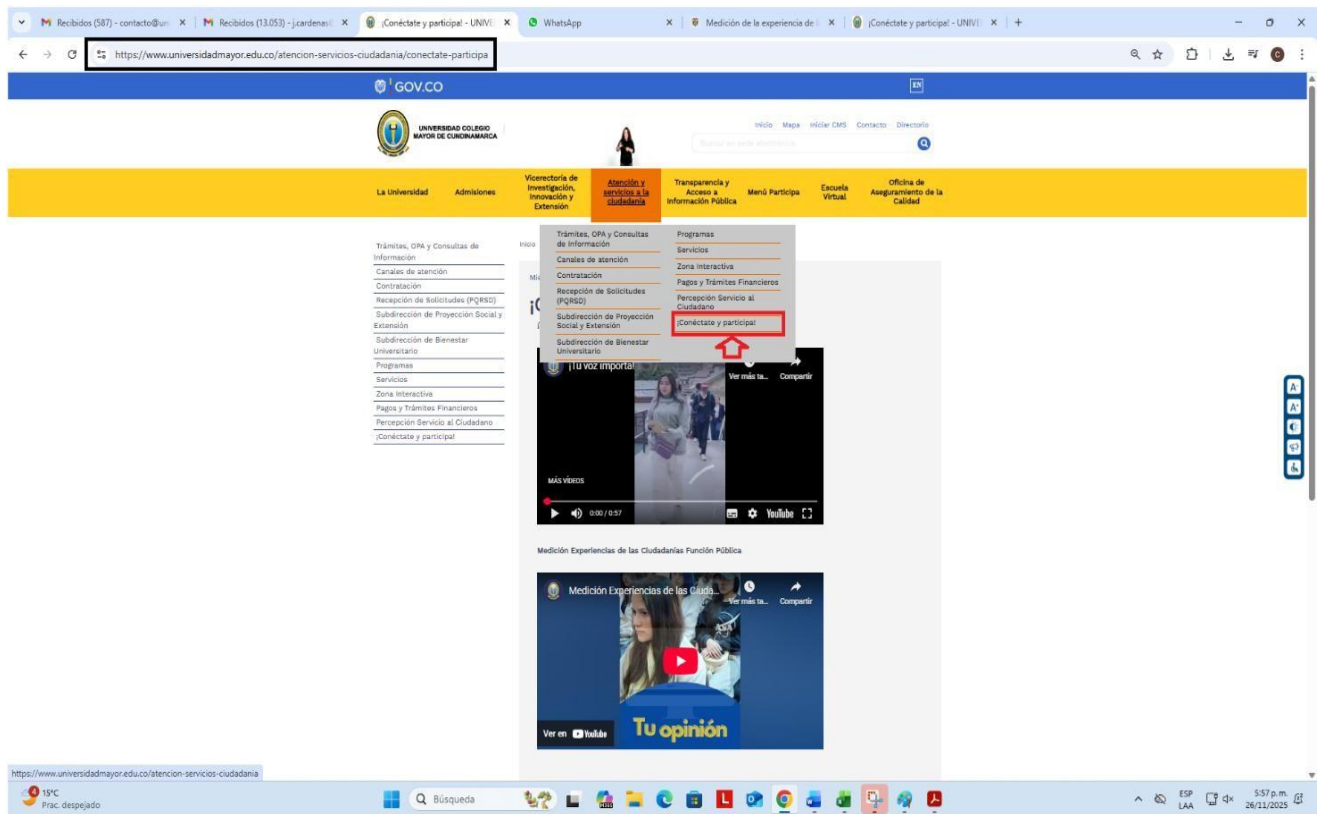
Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044
www.unicolmayor.edu.co - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 2 de 5

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 - 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

Página 3 de 5



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 - 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

Página 4 de 5

Este reporte se realiza con base en los datos recolectados a partir del segundo semestre de 2025 a la fecha, sin embargo, aun cuando sólo participaron dos (02) 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.

Grupo de valor o de interés

Ciudadanía en general (02) Personas

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

Acceder a información pública	0
Adelantar trámites, o acceder a servicios, programas o proyectos	1
Hacer control social y exigencia de cuentas, o presentar peticiones, quejas o reclamos (PQRSD)	0
Participar, colaborar o presentar ideas/propuestas a la entidad	1

Califique la facilidad, la claridad, la calidad, la oportunidad con la que accedió al trámite, servicio, programa o proyecto

En escala de 1 a 4 en donde 1 es insuficiente, 2 es aceptable, **3 es bueno** y 4 es sobresaliente

Facilidad	3
Claridad	3
Calidad	3
Oportunidad	3

¿La entidad lo ha invitado a participar en los siguientes espacios?

- ☐ Participación para el diagnóstico de necesidades e identificación de problemas
- ☐ Planeación y presupuesto participativo
- ☐ Consulta ciudadana sobre normas, políticas, programas, proyectos o trámites
- ☐ Espacios de colaboración para brindar soluciones a problemas institucionales.
- ☒ Otro(a) X

Especifique: Solicitud de proyección en pantallas digitales



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

Página 5 de 5

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.

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.

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