



UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

Página 1 de 7

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Primer Trimestre de 2025

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 1 de enero y el 31 de marzo de 2025.



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

Figura 1

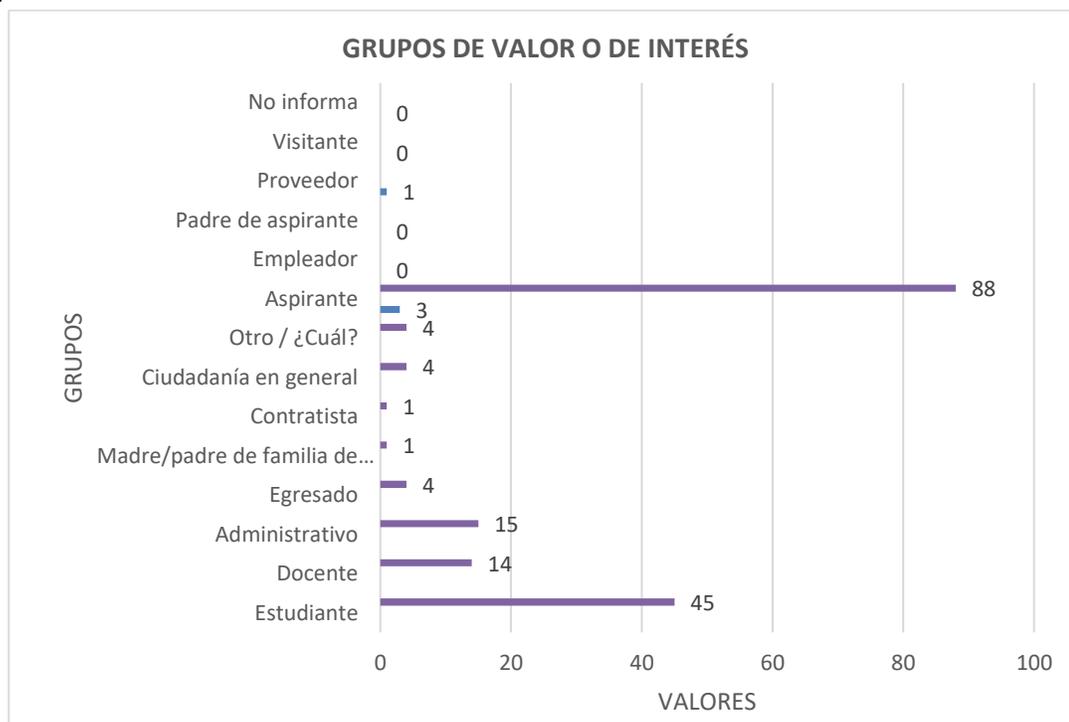


Tabla 1

Grupo de valor o de interés

Estudiante	45
Docente	14
Administrativo	15
Egresado	4
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	1
Contratista	1
Ciudadanía en general	4
Otro / ¿Cuál?	4
Aspirante	3
Empleador	0
Hija de estudiante	0
Padre de aspirante	0
Proveedor	1
Visitante	0
No informa	0





UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

La Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, se aplicó entre enero y marzo de 2025, en dos modalidades: 26 presenciales (formato impreso) y 62 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 interface for 'Atención al Ciudadano'. At the top, there is a navigation bar with 'GOV.CO' and a search bar. Below it, a yellow navigation menu lists various services: 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 main content area features a sidebar with links to 'Trámites, OPA y Consultas de Información', 'Canales de atención', 'Contratación', 'Recepción de Solicitudes (PQRS)', 'Subdirección de Proyección Social y Extensión', 'Subdirección de Bienestar Universitario', 'Programas', 'Servicios', 'Zona Interactiva', 'Pagos y Trámites Financieros', and 'Percepción Servicio al Ciudadano'. The main banner is titled 'Atención al Ciudadano' and includes the text: 'Tenemos a su disposición las siguientes maneras de atenderle: Encuesta de percepción de servicio al ciudadano'. Below this is a graphic with the text 'TU VOZ IMPORTA' and '¡Ayúdanos a mejorar nuestros servicios!'. It also contains a QR code and a 'Ver aquí' button. At the bottom of the banner, the URL <https://formularios.universidadmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es> is displayed with a red arrow pointing to it.



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 7

Este reporte se realiza con base en los datos recolectados durante los tres (3) primeros meses de la presente anualidad, según indica la Tabla 1, hubo una participación importante de usuarios, en total 88, 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	32	41	15
Medio de consulta de la información	32	38	18
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	31	32	25
Valoración general de la experiencia del servicio	32	33	23

A partir del resultado de la evaluación de los cuatro aspectos relacionados con la atención recibida, surge la oportunidad de mejora. La escala de calificación reporta un incremento en los criterios de bueno y regular frente al de excelente; debido a la premura, el compromiso desde el área de atención al usuario, es que tan pronto cierre el primer trimestre de 2025 y se continúe midiendo la experiencia ciudadana en los siguientes trimestres se presentará el correspondiente comparativo frente a la anualidad anterior, para determinar las diferentes tendencias.

En general. ¿Qué tan satisfecho está con la atención brindada por el funcionario de la Universidad?

Muy satisfecho	31	0	0
Satisfecho	36	0	0
Poco satisfecho	21	0	0



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 7

En el actual período (enero, febrero, marzo) veinte usuarios, entre internos y externos, manifestaron en la encuesta digital, estar satisfechos con la atención brindada, por parte de funcionarios de diferentes dependencias de la Universidad; en atención a los veintiuno (21) que manifestaron estar poco satisfechos, se analizarán y escalarán, las correspondientes observaciones como oportunidades de mejora.

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

Si fue de utilidad	53
Parcialmente	25
No fue de utilidad	10

El 60,22% de la población encuestada, calificó como útil la información que se le brindó desde el área de atención al usuario de la Universidad, porque logró resolver sus inquietudes; el 28,41 % parcialmente y sólo el 11,36 % manifestó que no fue de utilidad; se revisarán e informarán los motivos al área que corresponda.

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

Observaciones varias	45
Sin respuesta	43

El 51,14 % de las ochenta y ocho (88) participaciones indicaron observaciones varias relacionadas con oportunidad de mejora en el servicio brindado por áreas diferentes a la de Atención al Usuario ubicada en la Recepción – sede principal de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, desde la presencialidad y virtualidad, entre las que se destacan:

Usuario, manifestó: ***“es muy tedioso contactarme con la universidad por vía telefónica, no todo se puede direccionar por medio de la plataforma”.***

Usuaría, escribió ***“solo quiero sugerir mejor atención en el area de Egresados para Trabajos”.***

Usuario, manifestó ***“Me gustaría que le permitieran a los aspirantes ingresar y hacer recorrido por las instalaciones de la Universidad”.***



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 6 de 7

Usuario, manifestó ***“La asistente de la sede en Derecho de Fusagasugá Hanyi Rodríguez excelente persona mis felicitaciones, es una persona que tiene humanidad”.***

Funcionaria de la Universidad, manifestó ***“Amablemente considero que para la atención al usuario externo e interno es importante tener presente: La Constitución Política de Colombia El Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011 La ley que como ciudadanos y usuarios nos da el derecho a la solicitud de información pública -Ley 1712 de 2014 La ley que como ciudadanos y usuarios nos da el derecho a recibir oportunamente información pública -Ley 1437 de 2011 Debe haber claridad para los usuarios externos e internos sobre los canales oficiales de comunicación y los tiempos de respuesta Debe haber claridad para los usuarios externos e internos sobre las jornadas de atención laboral Debe haber claridad para los usuarios externos e internos sobre el derecho a la desconexión laboral -Ley 2191 de 2022”.***



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 7 de 7

CONCLUSIÓN

En esta oportunidad, los resultados de la encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, sugiere como alta prioridad la implementación del canal virtual “Chat” y “Chat Bot” en horario hábil y no hábil, respectivamente, en todas y cada una de las áreas académicas y administrativas de la Institución, en cumplimiento a los compromisos misionales como el de calidad; fortaleciendo así la imagen institucional y la generación de valor a los grupos de interés.

RECOMENDACIONES

Con el ánimo de continuar consolidando la gestión organizacional efectiva, con procesos eficientes y eficaces; frente a la alta demanda del servicio de atención a usuarios internos y externos, 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, se recomienda continuar trabajando conjuntamente desde el área de Planta Física de la Universidad y la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá, en el mantenimiento de la líneas telefónicas directas ya que el PBX, está funcionando satisfactoriamente.

Original Firmado

ANDRÉS MAURICIO OYOLA SASTOQUE

Secretario 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