



# UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
Cuarto Trimestre 2024

Figura 1

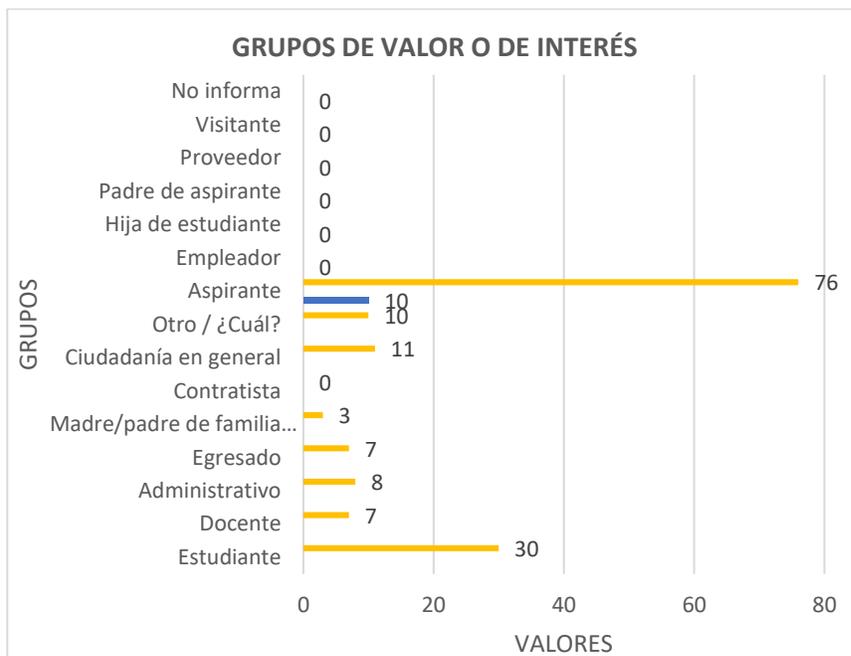


Tabla 1

### Grupo de valor o de interés

Estudiante	30
Docente	7
Administrativo	8
Egresado	7
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	3
Contratista	0
Ciudadanía en general	11
Otro / ¿Cuál?	10
Aspirante	10
Empleador	0
Hija de estudiante	0
Padre de aspirante	0
Proveedor	0
Visitante	0
No informa	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](http://www.unicolmayor.edu.co) - [contacto@unicolmayor.edu.co](mailto:contacto@unicolmayor.edu.co)  
 NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



# UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Cuarto Trimestre 2024

La Encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, en esta oportunidad, se aplicó en dos modalidades: 40 presenciales, en Octubre (formato impreso) y 36 virtuales (formato electrónico) en noviembre de 2024.

El formulario electrónico fue 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.unicolmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es>

unicolmayor.edu.co/atencion-servicios-ciudadania/canales-atencion/atencion-al-ciudadano

The screenshot shows the website interface for 'Atención al Ciudadano'. At the top, there is a blue header with the 'GOV.CO' logo and a search bar. Below this is a yellow navigation bar with links for 'La Universidad', 'Admisiones', 'Vicerectoría 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'. A central banner features the university logo and the text 'UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA UNICOLMAYOR'. Below the banner, there is a list of services on the left and a main content area on the right. The main content area includes a breadcrumb trail: 'Inicio / Atención y servicios a la ciudadanía / Canales de atención / Atención al Ciudadano'. The main heading is 'Atención al Ciudadano', followed by the text: 'Tenemos a su disposición las siguientes maneras de atenderle: Encuesta de percepción de servicio al ciudadano'. A large banner below this text says 'TU VOZ IMPORTA ¡Ayúdanos a mejorar nuestros servicios!' and includes a QR code and the text 'Participa fácil y rápido en la encuesta de percepción de servicio al ciudadano ¡Tu opinión cuenta!'. At the bottom of the banner, there is a URL: <https://formularios.unicolmayor.edu.co/index.php/958431?lang=es> 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](http://www.unicolmayor.edu.co) - [contacto@unicolmayor.edu.co](mailto:contacto@unicolmayor.edu.co)  
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Cuarto Trimestre 2024

Página 3 de 8

Tabla 2

	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV
Estudiante	3	8	29	30
Docente	0	0	0	7
Administrativo	0	0	0	8
Egresado	1	2	5	7
Madre/padre de familia de estudiante Uicolmayor	0	2	5	3
Contratista	0	0	0	0
Ciudadanía en general	2	5	15	11
Otro / ¿Cuál?	2	9	16	10
Aspirante	2	6	10	10
Empleador	0	0	1	0
Hija de estudiante	0	0	1	0
Padre de aspirante	0	0	1	0
Proveedor	0	1	1	0
Visitante	0	1	1	0
No informa	0	1	1	0
TOTAL	8	26	70	76



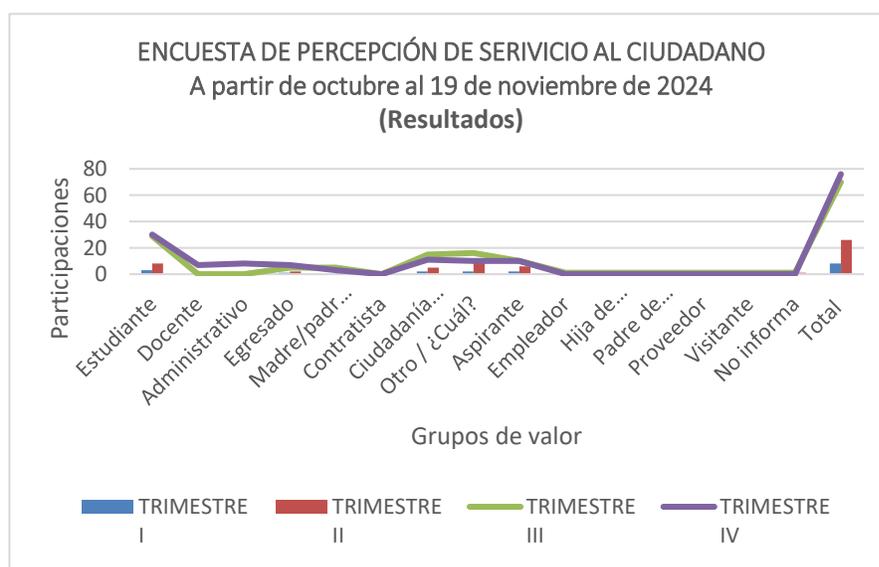
Sede principal: Calle 28 No. 5B-02 - PBX. 601 241 88 00 Ext. 100  
Atención al usuario: 601 282 5716 - Línea Gratuita 018000113044  
[www.unicolmayor.edu.co](http://www.unicolmayor.edu.co) - [contacto@unicolmayor.edu.co](mailto:contacto@unicolmayor.edu.co)  
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

### ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO Cuarto Trimestre 2024

Figura 2



Como se observa en las Tablas 1 y 2, en noviembre, ocho (8) administrativos y siete (7) docentes, diligenciaron el instrumento de medición de participación ciudadana; hecho que no ocurrió en modalidad presencial, en los tres primeros trimestres de la presente anualidad.

El número de participaciones de egresados también se ha venido incrementando, en el primer trimestre uno (1), en el segundo trimestre dos (2), en el tercer trimestre cinco (5) y en el cuarto trimestre siete (7).

Aun cuando las muestras de población para cada trimestre, a la que se les aplicó la encuesta son pequeñas, se deduce que las personas, se interesaron en participar; especialmente en modalidad virtual.



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

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
Cuarto Trimestre 2024

Página 5 de 8

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	45	24	7
Medio de consulta de la información	44	21	10
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	49	14	13
Valoración general de la experiencia del servicio	44	19	12

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, haciendo menor su votación con relación a los tres primeros Trimestres del 2024; sin embargo, éste continúa marcando arriba la tendencia.

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

Muy satisfecho	44	0	0
Satisfecho	22	0	0
Poco satisfecho	10	0	0

En el actual período (Trimestre IV) diez (10) usuarios, entre internos y externos, manifestaron en la encuesta electrónica, estar poco satisfechos con la atención brindada, por parte de funcionarios de diferentes dependencias de la Universidad; 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	62
Parcialmente	10
No fue de utilidad	4

El 81,57% 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 13,15 % parcialmente y sólo el 5,26 % manifestó que no fue de utilidad; se revisarán e informarán los motivos al área que corresponda.



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](http://www.unicolmayor.edu.co) - [contacto@unicolmayor.edu.co](mailto:contacto@unicolmayor.edu.co)  
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia



## UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
Cuarto Trimestre 2024

Página 6 de 8

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

Ninguna	6
Observaciones varias	70

El 92,10 % de las setenta y seis (76) 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 Unicolmayor, desde la presencialidad y virtualidad, entre las que se destacan:

Diana Alejandra Rodríguez, manifestó: ***“La sugerencia sería tener métodos presenciales de inscripción”***.

María José Cáceres Chalarcá., escribió ***“Muy respetuosamente me dirijo a ustedes solo para mirar quizás la posibilidad de poder adecuar un poco el entorno ya que hay mucha contaminación auditiva y casi no se escucha la información cuando se está dando, ya que soy una persona con poca capacidad auditiva (hipoacusia neurosensorial bilateral), para terminar, agradezco mucho su atención e información suministrada.”***

Valentina Criollo, manifestó ***“Mejorar los medios para brindar la información deseada ya que se presentan obstáculos para ello, por ejemplo: Los cristales, ya que no se escucha bien al ser dada la información debido a la contaminación auditiva, tan alta”***.

Nicolás Agudelo Bello, manifestó ***“Mejor adaptación del punto de información para hacerlo más ameno, para la información del personal interesado y adaptación como micrófono para mejorar la información y un lugar de espera”***.

Sofía Murillo Barreto, manifestó ***“Nada en particular, todo excelente, en cuanto a la atención, pero las instalaciones de donde recibí la atención, ósea Atención al Usuario, es muy incómoda, me toco hablar alto y debido a esto la señora que me atendió le toco salir para que se escuchara y debido a esto hay mucha contaminación auditiva”***.



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

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
Cuarto Trimestre 2024

Página 7 de 8

Joshua Guzmán Viatela, manifestó **“Nos gustaría conocer las instalaciones”**.

Luz Ángela Lombana **“Sería útil habilitar atención telefónica para obtener información más ágil”**.

Saray Sofía Acero Rodríguez **“Lo ideal sería que los estudiantes de últimos semestres nos ayuden a dar la información de las carreras; en cuanto al plan de estudio se refiere”**.

Katherine Garay **“Reubicación de la zona atención al usuario – recepción por contaminación auditiva, además hay mucho flujo de tránsito de personas, que no permiten una atención óptima”**.

Luz Margarita Imitola (madre aspirante). Mis saludos cordialmente y a la vez continúen mejorando en pro de seguir ofreciendo una claridad en la enseñanza a todos sus alumnos como lo han venido haciendo. Una humilde observación: **“Por favor facilitar la comunicación vía telefónica ya que somos muchos los que requerimos una atención personalizada para ahorrar tiempo y dinero, con el propósito de diligenciar de manera de expedita en la brevedad de lo posible cualquier duda o inquietud que tengamos referente a la inscripción de un aspirante; vendría ser esta de gran beneficio para las partes interesadas” (institución y posible alumno). Se sugiere habilitar una línea de telefonía móvil mientras se hacen las respectivas revisiones técnicas a las líneas tradicionales de la Institución”**.

Karen Montaña Acosta (egresada): **“Realmente no existe un proceso de relacionamiento ciudadano, los canales de atención no funcionan, no responden el correo electrónico, no hay una línea en la cual nos podamos comunicar de manera efectiva, no cumplen con los tiempos de respuesta, la escasa atención brindada no es Clara, completa ni eficiente además el área de atención a la ciudadanía no genera un proceso de acompañamiento real a las PQRS, considero importante que implementen un modelo de relacionamiento con ciudadanía, estudiantado, egresados y demás población.”**



---

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

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO  
Cuarto Trimestre 2024

Página 8 de 8

[gandreamoreno@unicolmayor.edu.co](mailto:gandreamoreno@unicolmayor.edu.co) (estudiante): ***“PARA RECIBIR ATENCIÓN HAY QUE IR PRESENCIAL A TODO, POR NUNCA CONTESTAN LOS TELEFONO QUE ESTAN EN LA PAGINA, Y MUCHO MENOS CONTESTAN CORREOS, PARA SOLUCIONAR HAY QUE ESTAR PRESIONANDO DE MANERA PRESENCIAL O DE 5”.***

### CONCLUSIONES

A través de la encuesta de Percepción de Servicio al Ciudadano, se identificaron oportunidades de mejora, desde la adecuación del área asignada para la atención al usuario, ubicada en la recepción de la Universidad, sede principal Calle 28 No. 05 B-02, hasta 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, se recomienda restablecer la línea telefónica PBX, debido 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.

**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](http://www.unicolmayor.edu.co) - [contacto@unicolmayor.edu.co](mailto:contacto@unicolmayor.edu.co)  
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia