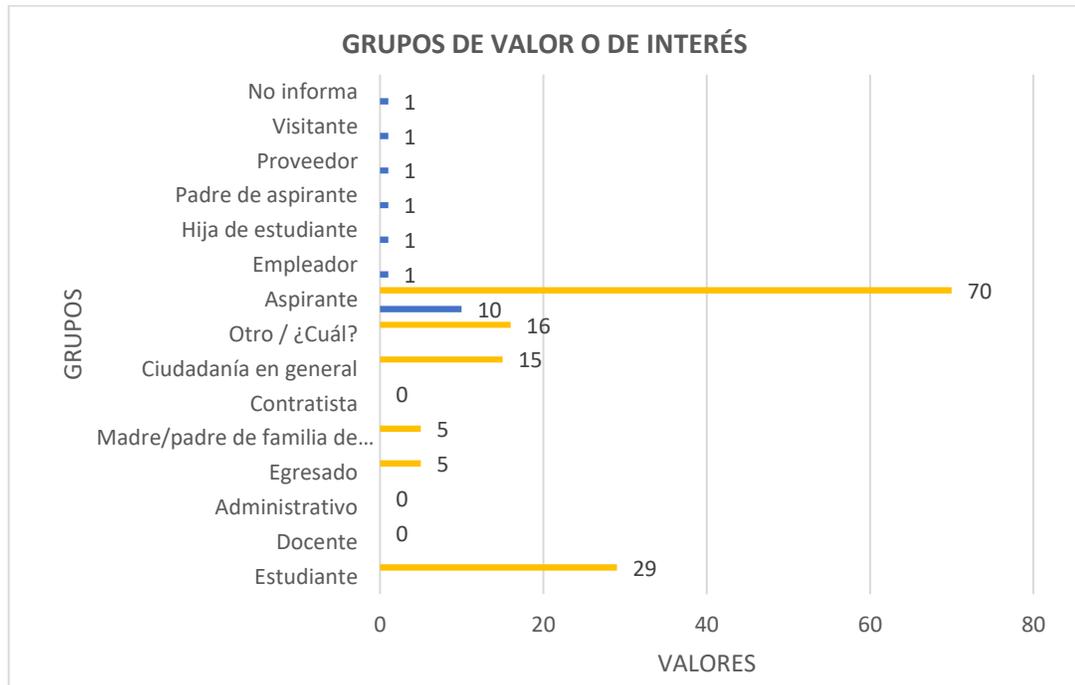




# UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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



### Grupo de valor o de interés

Estudiante	29
Docente	0
Administrativo	0
Egresado	5
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	5
Contratista	0
Ciudadanía en general	15
Otro / ¿Cuál?	16
Aspirante	10
Empleador	1
Hija de estudiante	1
Padre de aspirante	1
Proveedor	1
Visitante	1
No informa	1



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  
Tercer Trimestre 2024

Página 2 de 4

Frente al primer y segundo trimestre de 2024, el número de visitantes atendidos en la sede principal calle 28 5B-05 durante el tercer trimestre en el área de Atención al Usuario, ubicada en la entrada de la Unicolmayor, se incrementó en un 8,75 % y 2,69% respectivamente; para un total de setenta (70) ciudadanos que se acercaron y consultaron acerca de inscripciones a programas académicos de nivel tecnológico y profesional, en modalidad de pregrado transferencia interna y externa, calendarios de admisiones 2025-1, requisitos de inscripción, etapas del proceso de admisiones, cómo adquirir los derechos de inscripción, política de gratuidad “puedo estudiar”, cursos de extensión entre otras temáticas.

Con el fin de conocer la percepción sobre el servicio brindado a los visitantes, se aplicó la siguiente encuesta:

### Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida

	Excelente	Bueno	Regular
Ubicación del punto de atención	64	5	0
Medio de consulta de la información	66	3	0
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	70	0	0
Valoración general de la experiencia del servicio	68	2	0

Se desconoce el motivo por el cual dos (2) de los setenta (70) ciudadanos no respondieron esta pregunta.

Frente a los dos (2) primeros trimestres de 2024, la experiencia del servicio, la agilidad y oportunidad en la atención, mantuvieron la tendencia de ser aspectos altamente valorados por los usuarios.

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

	Excelente	Bueno	Regular
Muy satisfecho	62	0	0
Satisfecho	8	0	0
Poco satisfecho	0	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

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

Página 3 de 4

Frente al resultado de los dos primeros trimestres de 2024, se mantuvo la tendencia de muy satisfecho en el tercer trimestre con relación al servicio brindado al usuario por el funcionario de la Universidad.

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

Sí fue de utilidad	66
Parcialmente	4
No fue de utilidad	0

En general el usuario calificó de gran utilidad la información que se le brindó desde el área de atención al usuario de la Universidad, porque logró resolver su inquietud; solo cuatro (4) visitantes la valoraron diferente, aun cuando manifestaron estar altamente satisfechos con el servicio.

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

Ninguna	61
Observaciones varias	9

El 15% de las setenta (70) atenciones indicaron observaciones varias relacionadas con oportunidad de mejora en el servicio brindado desde la Recepción – Atención al Usuario de la Unicolmayor, entre las que se destacan:

Juan Diego López Sua, manifestó: ***“Resolví mis dudas con rapidez, muchas gracias”***.

El señor Pedro Andrés Cabrera Rojas., escribió ***“El espacio considero que es un poco pequeño y no se ve tan fácilmente porque pasa desapercibido, pero en general la atención es muy buena”***.

María Juliana Quintero Valderrama, manifestó ***“Que tengan folletos de todas las carreras, ya que así vamos a tener información clara de cada Facultad”***.



---

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  
Tercer Trimestre 2024

Página 4 de 4

Gilberto Chacón, manifestó ***“Requiero apoyo con consecución de hojas de vida de profesionales con licencia en seguridad y salud en el trabajo”***.

Claudia Patricia Mariño Barrera, manifestó ***“Un poco más de información para adultos mayores. Portafolio académico de la Universidad”***.

Jaime Araque, manifestó ***“Muy buena atención (Felicitaciones)”***.

Luis Miguel Rodríguez Aroca, manifestó ***“(Mejorar la línea telefónica; por lo que no está funcionando)”***.

**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