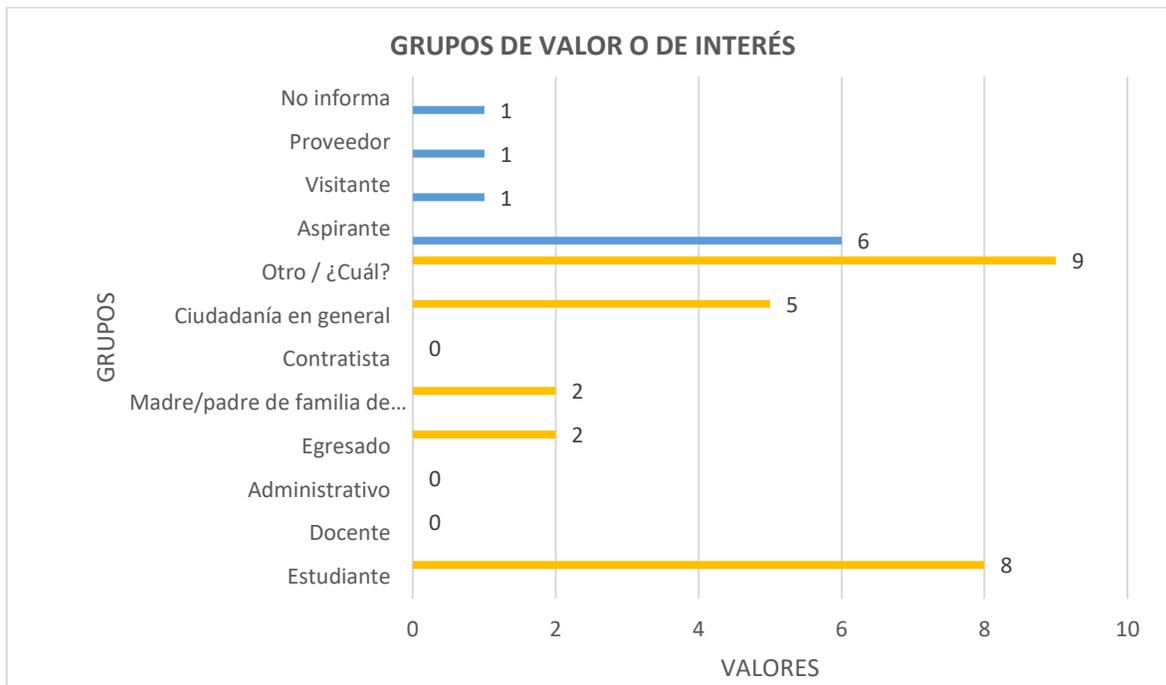




# UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

## ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

Segundo Trimestre 2024



### Grupo de valor o de interés

Estudiante	8
Docente	0
Administrativo	0
Egresado	2
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	2
Contratista	0
Ciudadanía en general	5
Otro / ¿Cuál?	9
Aspirante	6
Visitante	1
Proveedor	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

En este trimestre el número de visitantes en ventanilla se incrementó en un 76%, entre aspirantes y posibles graduandos de grado once que aspiran a un cupo para programa de pregrado en la Unicolmayor; como nuevos regulares y otros por transferencia externa, para un total de 26 participantes. Por limitante de tiempo sólo un Proveedor de servicio diligenció la encuesta de percepción de servicio al ciudadano.

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

	Excelente	Bueno	Regular
Ubicación del punto de atención	25	1	0
Medio de consulta de la información	25	1	0
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	26	0	0
Valoración general de la experiencia del servicio	26	0	0

En cuanto a la ubicación del punto de atención, se percibe que aun cuando no marca regular, si manifiesta cierta inconformidad por el alto nivel de contaminación auditiva.

La experiencia del servicio, la agilidad y oportunidad en la atención fueron aspectos altamente valorados por los usuarios.

El formato impreso continúa siendo el medio preferido por el ciudadano, para informarse respecto al portafolio académico ofertado por la Unicolmayor.

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

Muy satisfecho	22	0	0
Satisfecho	3	0	0
Poco satisfecho	0	0	0

Frente al resultado del primer trimestre de 2024, se mantuvo la tendencia de muy satisfecho en el segundo trimestre con relación al servicio brindado al usuario por el funcionario de la Universidad.

Se desconoce el motivo por el cual un visitante no calificó el servicio.



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

Si fue de utilidad	25
Parcialmente	1
No fue de utilidad	0

En general el usuario manifestó que le fue de utilidad la información que se le brindó desde la Recepción de la Universidad, porque logró resolver su inquietud.

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

Ninguna	10
Observaciones varias	16

Entre las dieciséis (16) observaciones varias se destacan:

Pedro Andrés Cabrera Rojas, manifestó: ***“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”***.

El señor Guillermo Alejandro Pinilla R., escribió ***“Reciban mis más sinceras felicitaciones, excelente el trato y servicio al Ciudadano”***.

James Buitrago Herrera, manifestó ***“Excelente servicio demostrado profesionalismo en el suministro de la información”***

**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