



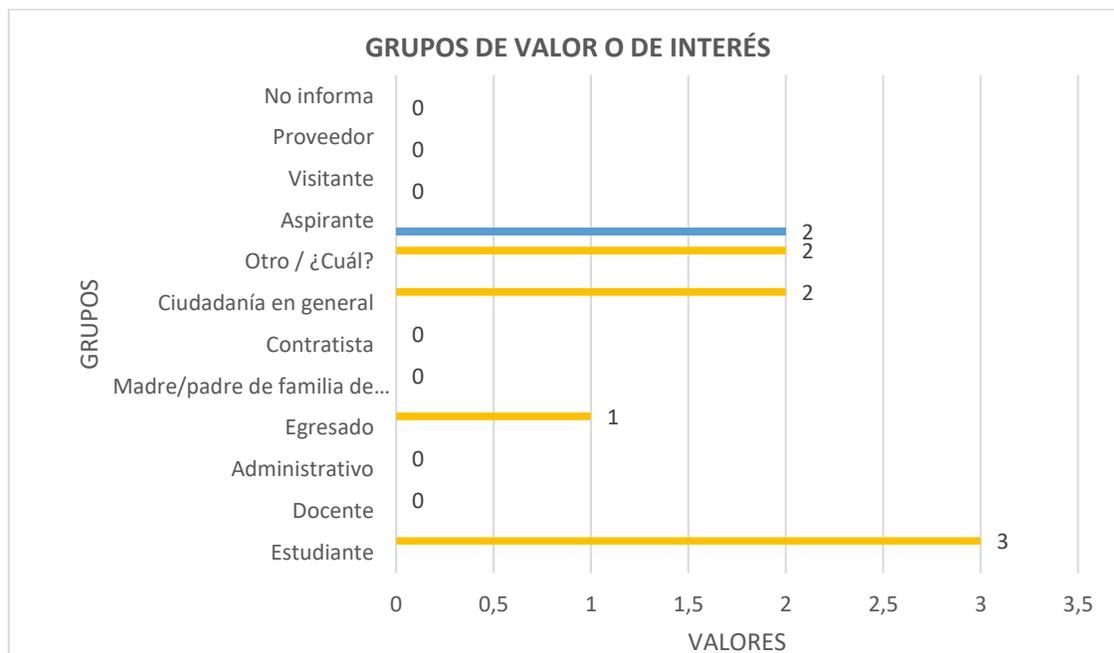
UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

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

Primer Trimestre 2024

Grupo de valor o de interés

Estudiante	3
Docente	0
Administrativo	0
Egresado	1
Madre/padre de familia de estudiante UNICOLMAYOR	0
Contratista	0
Ciudadanía en general	2
Otro / ¿Cuál?	2
Aspirante	2
Visitante	0
Proveedor	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 - contacto@unicolmayor.edu.co
NIT: 800144829-9 - Bogotá D.C., Colombia

Ocho (8) usuarios accedieron a informar su percepción respecto a la atención brindada por ventanilla asignada al área de atención al usuario, ubicada en la recepción de la Unicolmayor.

Aun cuando fueron pocos los ciudadanos que atendieron al requerimiento de diligenciar la encuesta en físico, se observa un alto nivel de satisfacción con la atención brindada por parte del funcionario de la Unicolmayor; la información más requerida fue acerca del proceso de admisiones para el segundo período académico de 2024, los estudiantes o posibles graduandos de grado once y egresados de los colegios fueron quienes más se interesaron por el proceso en mención, clasificados en grupo de valor como ciudadanía en general.

En cuanto a la solicitud *“Por favor califique los siguientes aspectos relacionados con la atención recibida”*

	Excelente	Bueno	Regular
Ubicación del punto de atención	7	1	0
Medio de consulta de la información	7	1	0
Agilidad y oportunidad en la atención a su requerimiento	8	0	0
Valoración general de la experiencia del servicio	8	0	0

No se presentó ninguna calificación como regular en cuanto a los aspectos a evaluar por parte del encuestado; sin embargo, un (1) usuario manifestó insatisfacción respecto al medio de consulta de la información por cuanto considera ser un inmigrante digital (más de formato impreso) aún no se ha adaptado a la tecnología de pantalla, cuando se le explica que todas las fases del proceso de admisión se encuentran publicadas en el sitio web de la Unicolmayor por el micrositio de Admisiones.

Respecto al punto de atención, un usuario manifestó dificultad auditiva, por el alto nivel de ruido; situación que se podría resolver implementando un sistema similar al de los cubículos de atención ubicados en los cinemas y en los puntos de Pagatodo; con micrófono, como oportunidad de mejora en el área física de la Recepción de la Unicolmayor.

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

Muy satisfecho	7	0	0
Satisfecho	1	0	0
Poco satisfecho	0	0	0



En general la percepción de atención por parte del encuestado fue muy buena, solo un usuario la calificó como buena.

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

Si fue de utilidad	8
Parcialmente	0
No fue de utilidad	0

El resultado indica que se ha guiado de manera correcta y oportuna a los usuarios.

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

Ninguna	8
Observaciones varias	0

En esta oportunidad, los usuarios no manifestaron observaciones relacionadas con oportunidad de mejora en el servicio brindado desde la Recepción – Atención al Usuario de la Unicolmayor.

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