UNIVERSIDAD COLEGIO MAYOR DE CUNDINAMARCA

INFORME TERCER TRIMESTRE DE 2026

MEDICIÓN DE LA EXPERIENCIA DE LAS CIUDADANÍAS

Función Pública

Medición de la experiencia de las ciudadanías:

El objetivo de esta herramienta es conocer la experiencia de las ciudadanías en los momentos de interacciones con las entidades de la administración pública: acceder a información pública, realizar un trámite o recibir un servicio, realizar control social o exigencia de cuentas o participar colaborativamente en la gestión institucional; esto, con el fin de identificar debilidades y fortalezas en cada interacción que sirvan para que las Entidades del Estado, formulen acciones de mejora e innovación en sus servicios y la experiencia de las ciudadanías garantizando el goce efectivo de sus derechos.

"El Departamento Administrativo de la Función Pública, conforme los lineamientos establecidos en la Ley 1581 de 2012 y su decreto reglamentario, como responsable de la recolección de los datos personales suministrados en el presente documento, garantiza la seguridad y confidencialidad respecto del tratamiento de los datos sensibles o personales suministrados para los fines de la presente solicitud. Igualmente propenderá por su debida custodia, uso, circulación y supresión."

Índice

Índice ..... **¡Error! Marcador no definido.**
1. Resumen ejecutivo 3
2. Introducción 3
3. Objetivos 4
4. Justificación 4
5. Metodología 4
   6.1. Perfil general de las personas participantes 5
   6.2. Acceso a la información pública 5
   6.3. Trámites, servicios, programas y proyectos 6
   6.4. Comentarios y temas recurrentes 6
7. Conclusiones 8
8. Recomendaciones 8
9. Bibliografía o fuentes 9

1. Resumen ejecutivo

Este informe presenta los resultados de la encuesta de percepción ciudadana de la Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca para julio y agosto de 2026. Se revisaron 14 registros y se analizaron 12 respuestas únicas, luego de excluir dos duplicados exactos. Siete participantes consultaron información pública y cinco realizaron trámites o accedieron a servicios. La información obtuvo un promedio de 3,81 sobre 4 y los trámites, 3,60. La principal oportunidad de mejora es adecuar el espacio físico de atención y reducir el ruido, tema presente en seis comentarios. También se señalaron dificultades en el buscador, tutoriales desactualizados y necesidades de información sobre oferta, admisiones y costos. En general, la percepción fue favorable y todas las respuestas únicas indicaron que la expectativa fue atendida.

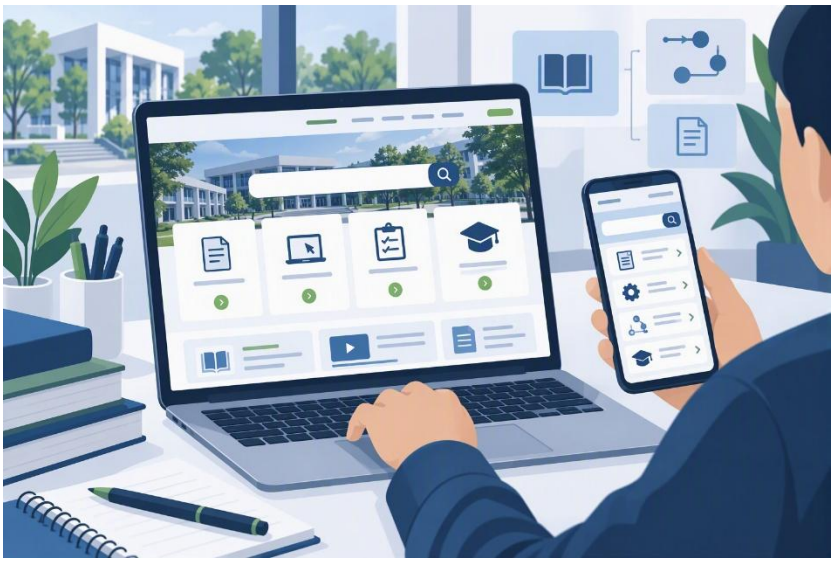


Ilustración 1. Acceso claro y actualizado a información y trámites digitales.

2. Introducción

La encuesta permite reconocer cómo perciben las personas su interacción con la Universidad, tanto al buscar información pública como al realizar trámites o acceder a servicios, programas y proyectos. El análisis cubre las respuestas recibidas entre el 1 de julio y el 30 septiembre de 2026. Su alcance es descriptivo: presenta tendencias de esta muestra y oportunidades operativas, sin generalizar los resultados a toda la ciudadanía.

3. Objetivos

Objetivo general. Analizar la percepción de las personas participantes sobre el acceso a la información pública y la experiencia con trámites, servicios, programas y proyectos de la Universidad durante julio y septiembre de 2026.

Objetivos específicos.

1. Describir el perfil agregado y los motivos de interacción de la muestra.
2. Identificar fortalezas y dificultades en facilidad, claridad, calidad y oportunidad.
3. Proponer acciones prácticas de mejora a partir de las calificaciones y comentarios recibidos.

4. Justificación

Contar con una lectura breve y confiable de la experiencia ciudadana ayuda a orientar mejoras en la atención, el acceso a la información, los trámites, los servicios y los canales de comunicación. El informe convierte las respuestas en señales concretas para priorizar decisiones y hacer seguimiento, manteniendo la confidencialidad de las personas encuestadas.

5. Metodología

Los datos provienen de la encuesta consolidada en el archivo “DAFP BASES DE INFORME 3 2026.xlsx”. La recolección registrada va del 7 de julio al 27 de agosto de 2026. Se recibieron 14 registros; dos eran copias exactas de una misma respuesta y fueron excluidos, por lo que los indicadores se calcularon con 12 respuestas únicas.

Se revisaron el perfil general, el motivo de interacción, el acceso a información pública y la experiencia con trámites, servicios, programas o proyectos. Las calificaciones usan una escala de 1 a 4, en la que 1 corresponde a insuficiente y 4 a sobresaliente. También se agruparon los comentarios por temas recurrentes.

Limitaciones. La muestra es pequeña, voluntaria y está concentrada en Bogotá. Además, cada módulo tiene pocos casos: siete para información y cinco para trámites. Por ello, los resultados sirven como señales de mejora y no como representación de toda la comunidad.

6. Resultados principales

6.1. Perfil general de las personas participantes

Tabla 1. Perfil agregado y motivo de interacción (n=12)	
Variable	**Distribución**
Edad	Menor de 18: 2 (16,7%); 18–27: 7 (58,3%); 28–59: 2 (16,7%); más de 60: 1 (8,3%)
Género	Femenino: 6 (50%); masculino: 6 (50%)
Municipio	Bogotá: 10 (83,3%); Cajicá: 1 (8,3%); Soacha: 1 (8,3%)
Motivo	Información pública: 7 (58,3%); trámites, servicios, programas o proyectos: 5 (41,7%)

El grupo de 18 a 27 años concentra la mayoría de las respuestas. La participación por género está equilibrada, mientras que la distribución territorial se concentra en Bogotá. En cuanto al motivo, predomina ligeramente la consulta de información pública.

6.2. Acceso a la información pública

Las siete personas de este módulo indicaron que sí tuvieron acceso a la información solicitada. El promedio general fue 3,81 sobre 4. La claridad y la calidad alcanzaron 3,86, mientras la facilidad obtuvo 3,71. Aunque la valoración es alta, los comentarios muestran fricciones en el buscador institucional, la navegación del sitio y la actualización de tutoriales.

6.3. Trámites, servicios, programas y proyectos

Tabla 2. Calificaciones por dimensión

Módulo	Facilidad	Claridad	Calidad	Oportunidad	Promedio
Información (n=7)	3,71	3,86	3,86	No aplica	3,81
Trámites (n=5)	3,80	3,80	3,40	3,40	3,60

Los cinco casos de trámites y servicios muestran un resultado favorable, con promedio de 3,60 sobre 4. La facilidad y la claridad son las dimensiones mejor valoradas, ambas con una puntuación promedio de 3,80. La calidad y la oportunidad obtienen una puntuación promedio de 3,40 y constituyen las dimensiones con mayor margen de mejora. Los casos corresponden a certificado de notas, certificación de programas, cursos de extensión, carnetización y movilidad académica.

6.4. Comentarios y temas recurrentes

Tabla 3. Tema principal de los comentarios (n=12)

Tema	Menciones	Lectura
Infraestructura y ruido	6 (50%)	Se solicita un área cómoda, señalizada y con menor ruido.
Canales digitales y búsqueda	3 (25%)	Se reportan problemas del buscador, tutoriales desactualizados y necesidad de fortalecer el uso de TIC.
Oferta, admisiones y costos	2 (16,7%)	Se pide información clara sobre oferta, convocatoria de admisiones y costo del PIN.
Valoración positiva	1 (8,3%)	Se reconoce agilidad, información adecuada y facilidad del proceso.

Infraestructura, comodidad y ruido. Es el tema más repetido: seis de los doce comentarios válidos mencionan la necesidad de mejorar el punto físico de atención, disponer de sillas o apoyos informativos y reducir el ruido.



Ilustración 2. Entorno físico adecuado para la atención ciudadana.

Buscador y canales digitales. Se registró un resultado de búsqueda no pertinente para “Cursos de Extensión”, complejidad para ubicar información en la página y una solicitud de optimizar las TIC en un trámite de movilidad.

Tutoriales desactualizados. Una respuesta indicó que el tutorial sobre compra del PIN no refleja el procedimiento vigente.

Oferta académica, admisiones y costos. Se solicitaron contenidos actualizados sobre programas y convocatorias. Un comentario pidió revisar la accesibilidad del costo del PIN; debe entenderse como una percepción individual, no como una conclusión general.

Valoraciones positivas. Una persona destacó expresamente la agilidad, la información adecuada y la facilidad del proceso. Además, las doce respuestas únicas señalaron que su expectativa fue atendida.

7. Conclusiones

1. La percepción registrada es favorable: la información alcanza 3,81 sobre 4, los trámites 3,60 y todas las respuestas únicas indican que la expectativa fue atendida.
2. La claridad y la calidad de la información son fortalezas, ambas con 3,86; la facilidad, aunque alta, muestra oportunidades en búsqueda y navegación.
3. En trámites, calidad y oportunidad presentan los resultados más bajos, con 3,40, por lo que conviene revisar tiempos, resultados y comunicación del proceso.
4. La principal dificultad señalada es el entorno físico de atención: la mitad de los comentarios menciona comodidad, adecuación o ruido.
5. Los hallazgos son útiles para orientar mejoras puntuales, pero la muestra pequeña y concentrada en Bogotá exige prudencia al generalizar.

8. Recomendaciones

1. **Adecuar el punto de atención.** Prioridad: **alta**. Responsable sugerido: Servicios Administrativos y Atención al Ciudadano. Indicador: porcentaje de usuarios que califica el espacio como adecuado.
2. **Reducir el ruido y mejorar la comodidad.** Prioridad: **alta**. Responsable sugerido: Servicios Administrativos. Indicador: número mensual de reportes sobre ruido o incomodidad.
3. **Revisar el buscador y las rutas web.** Prioridad: **alta**. Responsable sugerido: Comunicaciones y equipo de tecnología. Indicador: porcentaje de búsquedas de prueba que conduce al contenido correcto.
4. **Actualizar tutoriales y contenidos de trámites.** Prioridad: **alta**. Responsable sugerido: áreas dueñas de cada trámite, con apoyo de Comunicaciones. Indicador: porcentaje de tutoriales revisados y actualizados.
5. **Unificar la información de oferta, admisiones, requisitos y costos.** Prioridad: **media**. Responsable sugerido: Admisiones, Registro y Control, y Comunicaciones. Indicador: número de consultas repetidas sobre estos temas.
6. **Revisar calidad y oportunidad de los trámites con menor valoración.** Prioridad: **media**. Responsable sugerido: líderes de proceso. Indicador: promedio trimestral de calidad y oportunidad en la encuesta.

9. Bibliografía o fuentes

Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca. (2026). *DAFP BASES DE INFORME 3 2026.xlsx* [Base de datos de la encuesta de percepción ciudadana, julio–agosto de 2026]. Fuente interna.

Ilustración 1 e ilustración 2: Generadas por Copilot AI.

SANDRA YULIET MONCADA CASANOVA

Secretaria General

Elaboró: Santiago Bautista Bayona, auxiliar administrativo – Secretaría General / Atención al Usuario.