

# Sistema de **Atención Integral**



Informe del comportamiento de las Atenciones y PQRS  
Primer Trimestre 2025

## Introducción

La información contenida en el presente informe da cuenta de la forma en que las atenciones se han gestionado por parte de los diferentes actores del meta sistema a través Sistema de Atención Integral (SAI) en el primer trimestre del año 2025, a partir de sus diferentes módulos y canales de atención con base en los principales indicadores de gestión: el volumen de solicitudes, el tema de requerimiento, los tiempos de respuesta, los niveles de satisfacción y el desempeño en los diferentes canales de atención.

Desde el análisis que se hace de los datos consolidados, se constata el avance en la gestión institucional, traducida en el fortalecimiento de la trazabilidad de las solicitudes, la optimización de los procesos y el nivel de satisfacción general de los usuarios, lo que reafirma el compromiso del SAI con la calidad del servicio y el mejoramiento continuo.

El informe tiene como objetivo el valorar la forma en que la gestión ha impactado en la experiencia de atención de aspirantes, estudiantes, egresados y demás grupos de interés, se resaltan los resultados cuantitativos más relevantes, las tendencias de comportamiento y se identifican las acciones que se deben emprender para el mejoramiento, contribuyendo así al fortalecimiento de la cultura del buen servicio Unadista, fundamentada en la eficiencia, la empatía y la excelencia en la atención.

### Comportamiento de Atenciones y PQRS por Canal

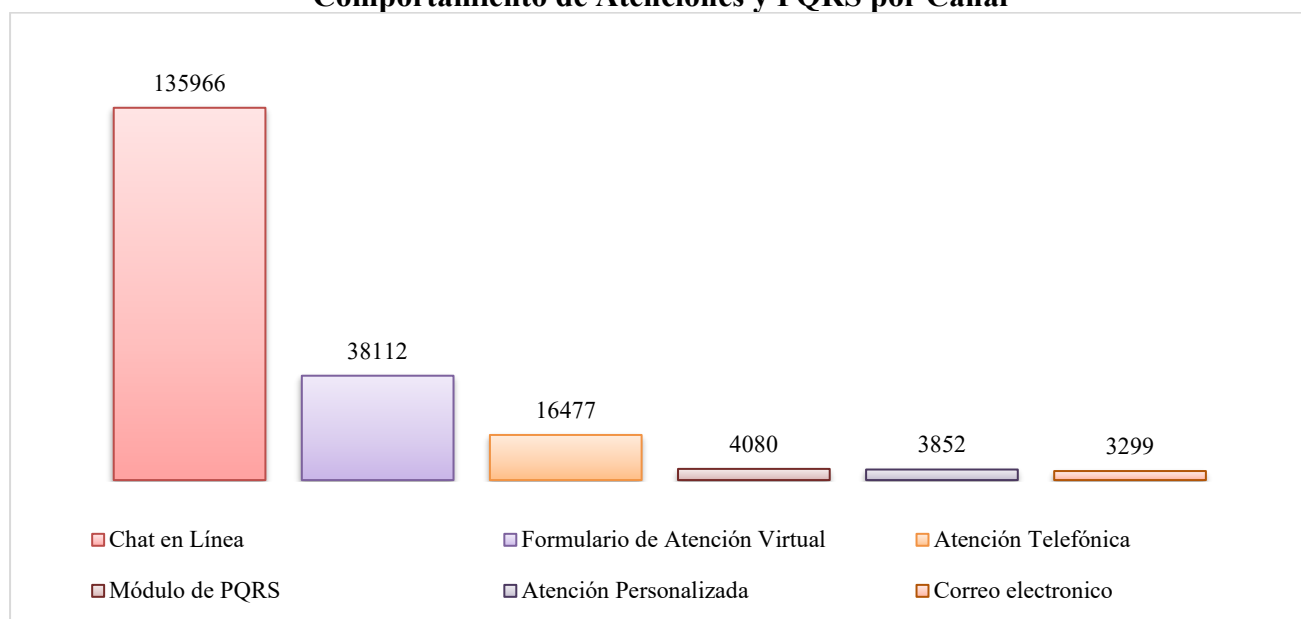


Gráfico 1: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En el periodo evaluado se gestionaron 201.786 atenciones a través de los diferentes de atención institucionales, destacando la alta capacidad operativa del Sistema de Atención Integral (SAI), en este sentido, el Chat en Línea fue el canal más utilizado, con 135.966 atendidos, correspondiente al 67,4% del total.

Posteriormente el Formulario de Atención Virtual ingresó un 18,9% y la Atención Telefónica el 8,2%, lo cual reafirma que la preferencia de los usuarios esté por medios digitales de respuesta rápida o auto gestión. De su parte, los canales habilitados a la formalidad en el requerimiento como el Módulo de PQRS (2,0%), Atención Personalizada (1,9%) y Correo Electrónico (1,6%) facilitaron la atención proporcionalmente con baja participación.

Este comportando se establece como un indicador favorable de eficiencia y efectividad de la atención, dado que la baja atención de PQRS frente a la alta atención gestionada sugiere que el grueso de las solicitudes es atendido en forma oportuna y satisfactoria en los canales primarios, sin requerir que pasar por procesos de reclamos o escalamiento. En síntesis, los resultados explican la gestión institucional eficiente, con canales de atención instalados, alta capacidad de atención, y un nivel de satisfacción de los usuarios favorable, que coadyuva al fortalecimiento de la cultura del buen servicio Unadista y a la mejora continua del SAI.

### Comportamiento de los tiempos de respuesta por Canal de Atención

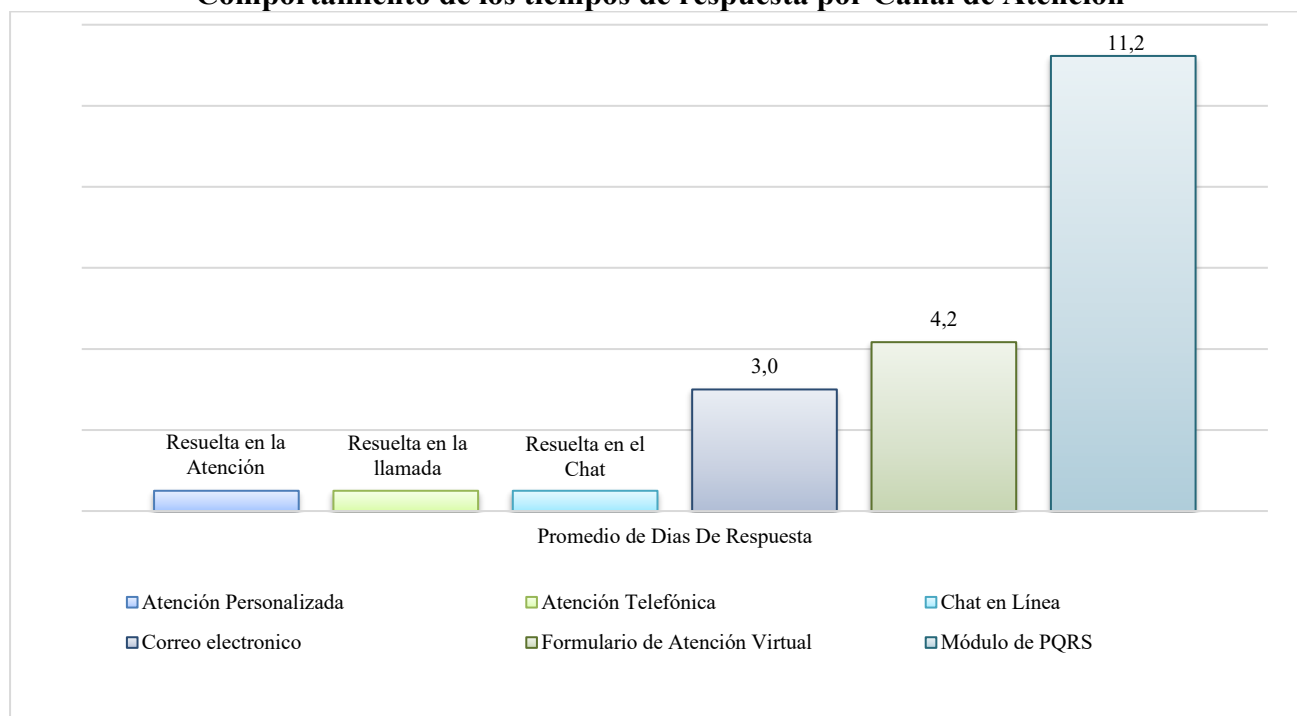


Gráfico 2: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

La atención presencial, la atención telefónica y el chat en línea se destacan entre los canales que permiten brindar respuesta inmediata a los usuarios. Estos medios son sincrónicos, lo que permite mantener un contacto directo y cercano con el usuario, lo cual favorece la rapidez en la resolución de solicitudes y permite también agilidad en la atención de requerimientos de simple resolución o urgentes.

Por otra parte, el correo electrónico presenta un tiempo promedio de respuesta de 3 días, lo que pone de manifiesto eficiencia en la atención asincrónica, puesto que facilita el envío de información específica u orientaciones sobre temas concretos.

El Formulario de Atención Virtual presenta un tiempo promedio de 4,2 días, siendo uno de los canales más utilizados por los usuarios. Al tratarse también de un medio asincrónico, el tiempo de respuesta puede variar según la complejidad de las solicitudes y las validaciones requeridas.

El Módulo de PQRS plantea el mayor tiempo promedio de respuesta (11,2 días), lo que se entiende por la naturaleza formal de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que requieren un análisis sistemático, revisión de soportes, etc., lo que implica mayor plazo en la atención.

En términos generales, el promedio general de atención en los canales asincrónicos es de 6 días, reflejando un desempeño eficiente y aceptable, aunque el tiempo requerido para la gestión de las PQRS incide en el incremento del promedio general.

### Comportamiento de Temas Más Recurrentes en Atención y PQRS

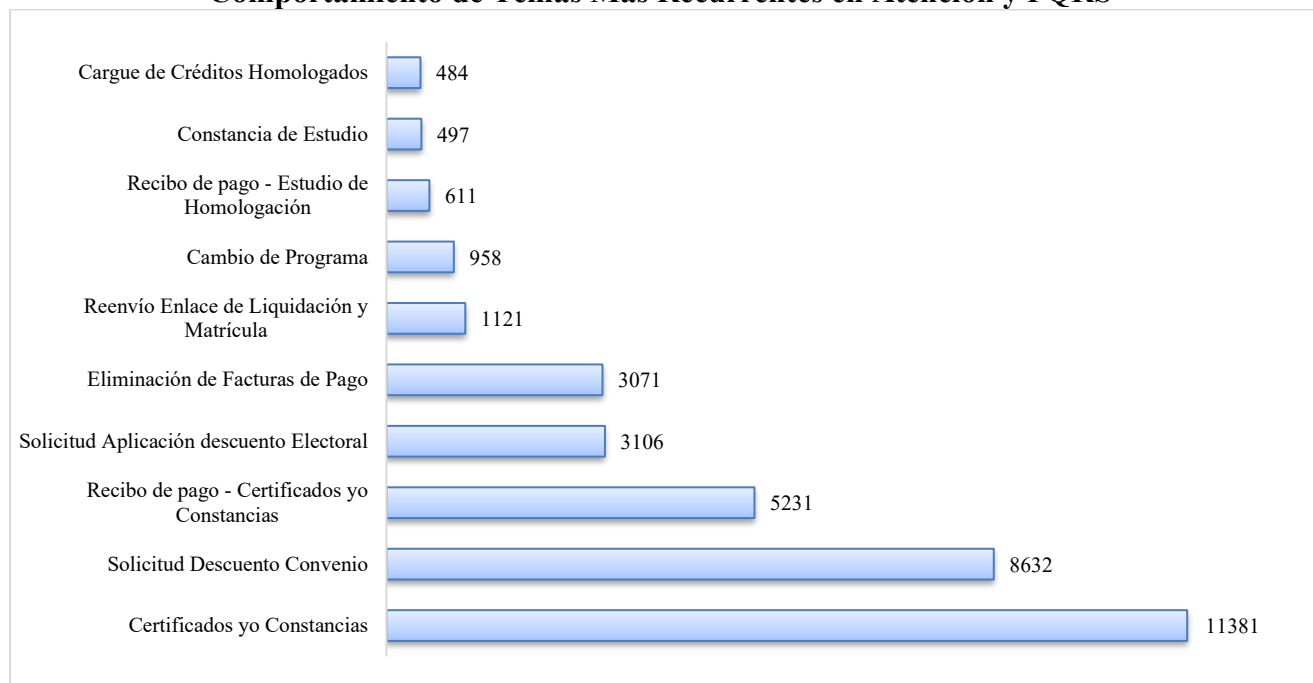


Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Los temas con mayor número de registros de solicitudes corresponden a trámites administrativos y financiero, siendo las necesidades más comunes de los estudiantes al hacer uso de los servicios institucionales.

El tema "Certificados y Constancias" es el primer tema del listado y el que mayor número de solicitudes ha reflejado, con 11.381, lo cual indica una alta demanda vinculada a las certificaciones requeridas para procesos laborales, académicos o institucionales.

En segundo lugar, se encuentra la "Solicitud de Descuento por Convenio" con 8.632 registros, seguida del "Recibo de pago - Certificados y Constancias" con 5.231, lo que sugiere que existe una relación directa entre los procesos financieros y de descuentos, donde los estudiantes requieren acompañamiento para aplicar correctamente los beneficios o generar pagos.

Otros temas relevantes como la "Solicitud de Aplicación de Descuento Electoral" (3.106) y la "Eliminación de Facturas de Pago" (3.071) también evidencian la necesidad de claridad en los procedimientos de registro y aplicación de beneficios económicos, lo cual plantea oportunidades de mejora en los mecanismos de orientación y autogestión del estudiante.

Finalmente, los temas como "Reenvío de Enlace de Liquidación y Matrícula" (1.121), "Cambio de Programa" (958) y "Recibo de Pago – Estudio de Homologación" (611), aunque con menor volumen, continúan siendo representativos en la gestión de la atención, al estar asociados a momentos clave del ciclo académico del estudiante.

En conjunto, estos datos permiten concluir que la mayor carga operativa del proceso está concentrada en la gestión de trámites administrativos y financieros, lo que reafirma la importancia de continuar fortalecer las estrategias de automatización, autogestión y comunicación preventiva, con el fin de mejorar la eficiencia del servicio y reducir la recurrencia de solicitudes repetitivas.

### Comportamiento de Solicitudes por mes y tipo de interesado

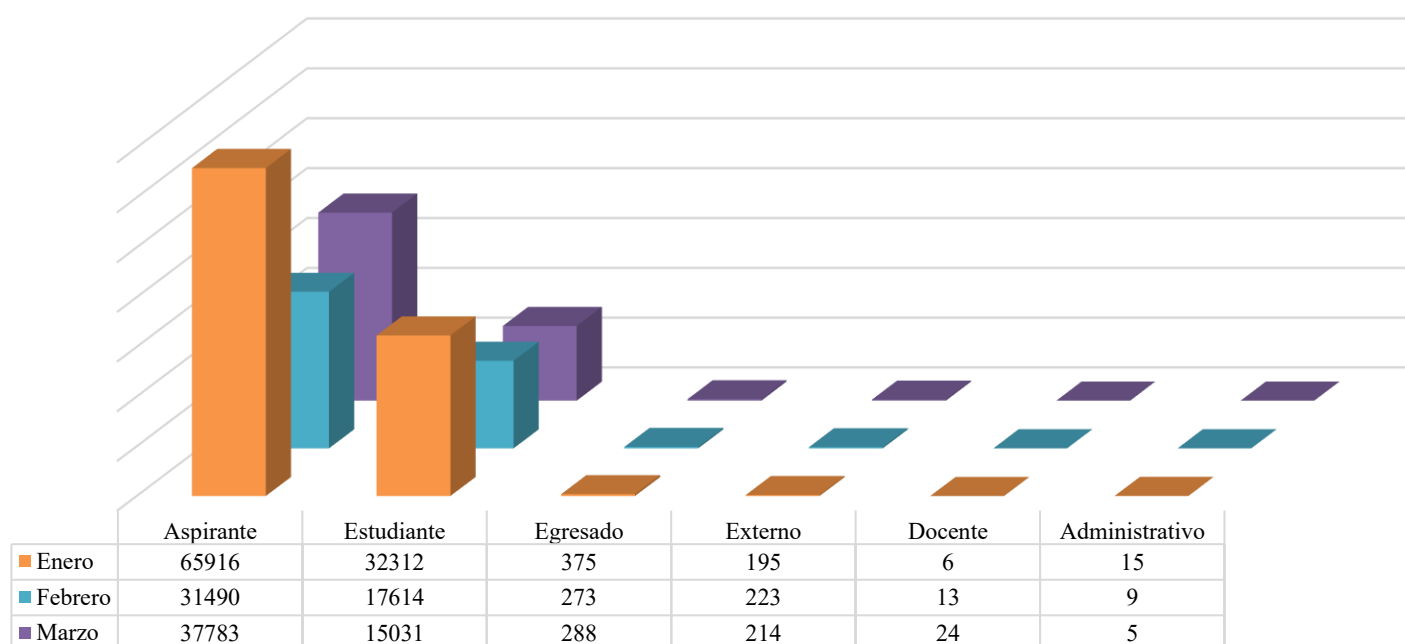


Gráfico 4: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

La tendencia mensual presenta mayor cantidad de atenciones para el mes de enero (98.819), seguido por marzo (53.345) y el mes de febrero con menor cantidad (49.622), un comportamiento asociado al inicio del periodo académico, caracterizada por el incremento de trámites de matrícula y soporte académico administrativo.

El estamento de aspirantes representa el mayor volumen de solicitudes con (135.189) registros que representan el 67%, reflejando el acompañamiento al proceso de captación y matrícula siendo el primer contacto con los nuevos estudiantes y su contribución directa en la gestión de ingreso y vinculación con la universidad.

En segundo lugar, el estamento de estudiantes con 64.957 solicitudes (32%), lo que demuestra un alto nivel de interacción y seguimiento durante su proceso académico. Las solicitudes más recurrentes están relacionadas con temas de matrícula, descuentos, constancias y apoyo administrativo, lo que resalta la importancia de la gestión eficiente en las atenciones para fortalecer la permanencia estudiantil.

Los egresados y externos presentan una participación menor, con 936 y 632 solicitudes respectivamente, lo que refleja una demanda más puntual y específica, principalmente asociada a la expedición de certificados, constancias o validaciones de información institucional. Por su parte, las atenciones a docentes (43) y administrativos (29) son marginales, evidenciando que la operación del SAI se centra en la atención a aspirantes y estudiantes.



### Comportamiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades.

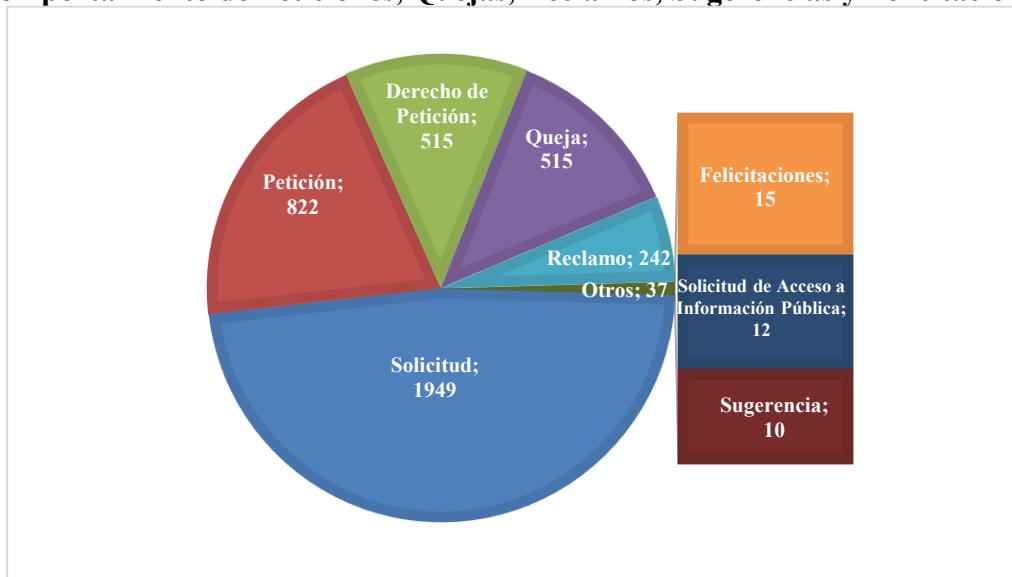


Gráfico 5: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Para el primer trimestre 2025 se recibieron un total de 4.080 que equivalen al 2% del total de las solicitudes. En su distribución por tipo encontramos que las de tipo “Solicitud” es el más frecuente, con 1949 registros (47,8%), seguido por las “Peticiones” con 822 registros (20,1%). Este comportamiento muestra que son los tipos de pqr's más usados para realizar trámites, consultas o requerimientos específicos, reflejando un interés activo en acceder a servicios.

En un segundo grupo, se encuentran los Derechos de Petición (515), las Quejas (515) y los Reclamos (242), que en conjunto representan el 10,4% del total. Esta proporción indica que, aunque son menos frecuentes que las solicitudes de gestión manifestaciones de inconformidades o buscan resolver situaciones particulares relacionadas con la prestación del servicio o el cumplimiento de procesos administrativos.

Finalmente, los tipos Felicidades (15), Sugerencias (10) y Solicitudes de Acceso a Información Pública (12) presentan una incidencia menor, pero resultan valiosos para fortalecer la cultura de la mejora continua y el reconocimiento del buen servicio dentro del Sistema de Atención Integral (SAI).

### Resultados de la encuesta de Satisfacción

Canal de Atención	Cantidad	Amabilidad y Empatía	Tiempo de respuesta	Lenguaje Claro	Efectividad en la Respuesta	conocimiento de la Información	Accesibilidad / Innovación	Prometo General por Característica
Whatsapp	38047	4,3	-	-	3,0	3,2	4,2	3,7
Llamada	4663	4,7	4,6	4,7	4,7	4,5	4,7	4,7
Chat-live	1185	4,2	-	-	3,9	4,0	3,6	3,9
Módulo PQRS	151	3,7	3,5	3,6	3,3	4,4	3,6	3,7
Messenger	146	3,9	-	-	3,0	3,2	3,7	3,5
Prometo General por Canal	44192	4,1	4,0	4,1	3,6	3,8	4,0	4,0

Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En total se recibieron 44.192 evaluaciones de satisfacción desde los diferentes canales y módulos de atención dispuestos a nuestros grupos de interés, lo que equivale al 22% del total de las atenciones. Las valoraciones realizadas equivalen a una valoración promedio general de 4.0.

Los ítems evaluados correspondieron a amabilidad y empatía, tiempo de respuesta, efectividad y claridad en la atención, conocimiento de la información y accesibilidad e innovación del Sistema de Atención Integral (SAI).

El canal de Whatsapp concentró el 86% de las respuestas, lo que refleja su alta usabilidad, con una mayor interacción con los usuarios.

Por otra parte, los aspectos a mejorar en general y como principales oportunidades de mejora, especialmente en aspectos relacionados con el conocimiento de la información, efectividad en la respuesta.

### Promedio de Valoración por Criterio

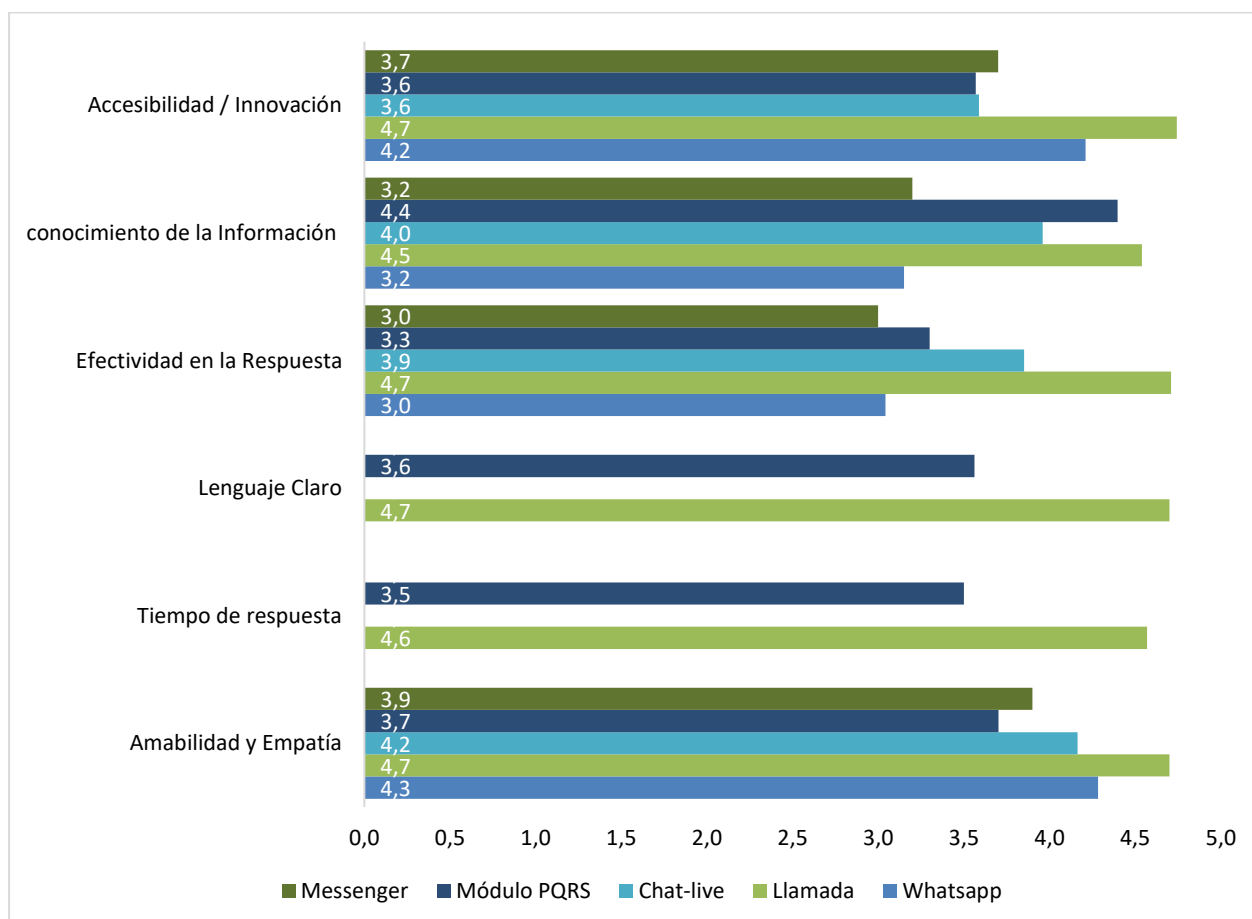


Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Los aspectos mejor valorados fueron el criterio de lenguaje claro y amabilidad con un promedio total de (4,1/5).

En relación con el tiempo de respuesta y accesibilidad con un (4,0/5) y en cuanto al conocimiento de la información y efectividad en la respuesta (3,7/5), se sugiere continuar fortaleciendo la formación de los actores del metasisistema en aspectos de normatividad, procesos internos, herramientas del SAI y capacidad resolutoria, con el fin de mantener la calidad y consistencia de las respuestas, optimizar los tiempos de gestión y garantizar soluciones completas y oportunas a las solicitudes.



## Conclusión

En conjunto, los resultados reflejan una gestión eficiente en la atención, considerando que el alto volumen de solicitudes se ha canalizado principalmente a través de medios virtuales sin generar incrementos significativos en las PQRS siendo un 2% del total de atenciones, lo que demuestra una capacidad de respuesta adecuada y una atención oportuna en los momentos de mayor demanda.

En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable hacia la atención brindada a través de los diferentes canales del Sistema de Atención Integral (SAI). El promedio general de satisfacción evidencia que los servicios ofrecidos responden adecuadamente a las necesidades de la comunidad, destacándose la amabilidad, la empatía y la claridad en la información como fortalezas consolidadas dentro de la cultura de buen servicio.

Asimismo, los datos muestran un compromiso institucional constante con la mejora continua, manifestado en la búsqueda de procesos más ágiles, accesibles e innovadores. Si bien existen oportunidades de fortalecimiento en aspectos como los tiempos de respuesta y la efectividad en la resolución de solicitudes, el desempeño general es positivo y ratifica que la atención se desarrolla con calidad, calidez y sentido humano, contribuyendo al fortalecimiento la fidelización de los usuarios.