

Sistema de **Atención Integral**



Informe del comportamiento de las Atenciones y PQRS
Primer Trimestre 2026

Introducción

El presente informe consolida y analiza la información relacionada con las atenciones, solicitudes, consultas y PQRS gestionadas a través de los diferentes módulos y canales del Sistema de Atención Integral (SAI), en articulación con los actores del metasisistema institucional. Su propósito es presentar una visión integral del comportamiento de la atención durante el primer trimestre de 2026, permitiendo evaluar la capacidad de respuesta institucional y la experiencia de los usuarios frente a los servicios prestados.

El análisis se fundamenta en la principal gestión y seguimiento, entre ellos el volumen de atenciones registradas, los temas de mayor recurrencia, los tiempos de respuesta, los niveles de satisfacción y el desempeño de los diferentes canales de atención. Estos resultados permiten identificar tendencias de comportamiento, necesidades recurrentes y aspectos estratégicos para el fortalecimiento de la atención y la mejora continua de los procesos institucionales.

De igual manera, el informe evidencia los avances alcanzados en materia de trazabilidad, seguimiento y gestión oportuna de las solicitudes, así como el fortalecimiento de las acciones orientadas a optimizar la calidad del servicio y la articulación entre las diferentes dependencias responsables de la atención. Asimismo, se identifican oportunidades de mejora encaminadas a fortalecer la eficiencia operativa, la oportunidad en las respuestas y la satisfacción de aspirantes, estudiantes, egresados y demás grupos de interés.

Finalmente, este documento constituye una herramienta de análisis y toma de decisiones para el fortalecimiento de la cultura del buen servicio Unadista, destacando las acciones implementadas para promover una atención más eficiente, cercana, empática y orientada a la excelencia, en coherencia con los lineamientos institucionales del Sistema de Atención Integral.

Comportamiento de Atenciones y PQRS por Canal

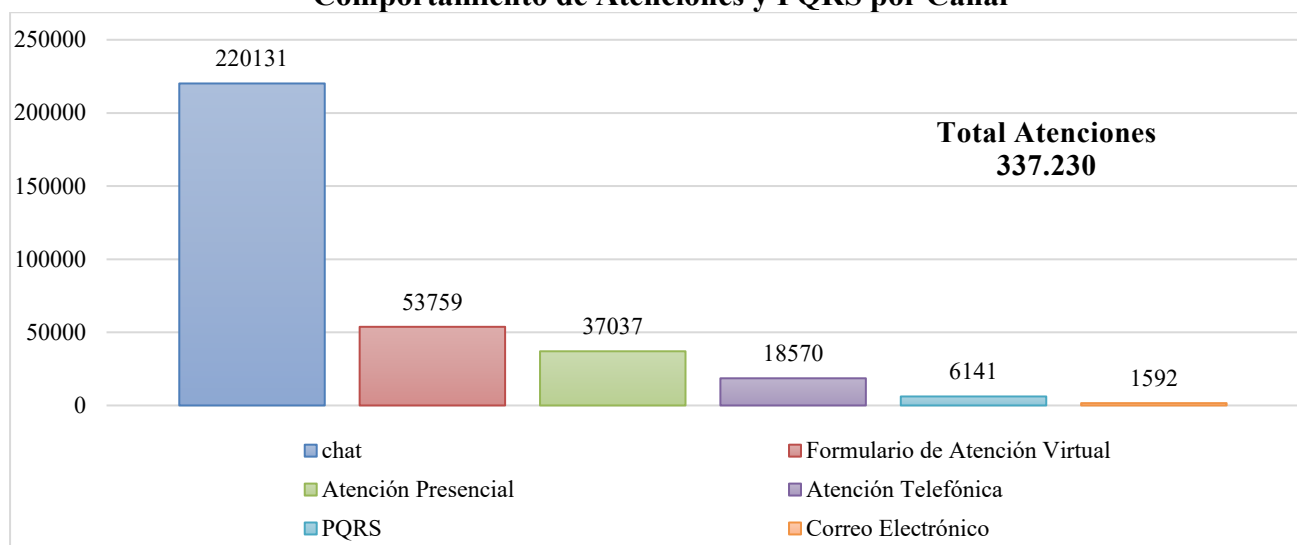


Gráfico 1: Contact Center /Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En el primer trimestre del 2026 se gestionaron **337.230** solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención institucionales, el Chat en Línea fue el canal más utilizado, con 220.131 atenciones correspondiente al 65,3% del total. Por otra parte, a través del Formulario de Atención Virtual ingresó el 15,9%, la atención presencial con un 11%, la atención telefónica con 5,5%, siendo estos los canales más utilizados, que permite tener respuestas inmediatas, rápidas y/o de autogestión.

De otra forma, los canales habilitados para radicar de manera asincrónica como el Módulo de PQRS con el (1,8%), y Correo Electrónico con el (0,5%) facilitaron la atención proporcionalmente con baja participación.

Este comportamiento se establece como un indicador favorable de eficiencia y efectividad de la atención, dado que el porcentaje de radicación 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 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

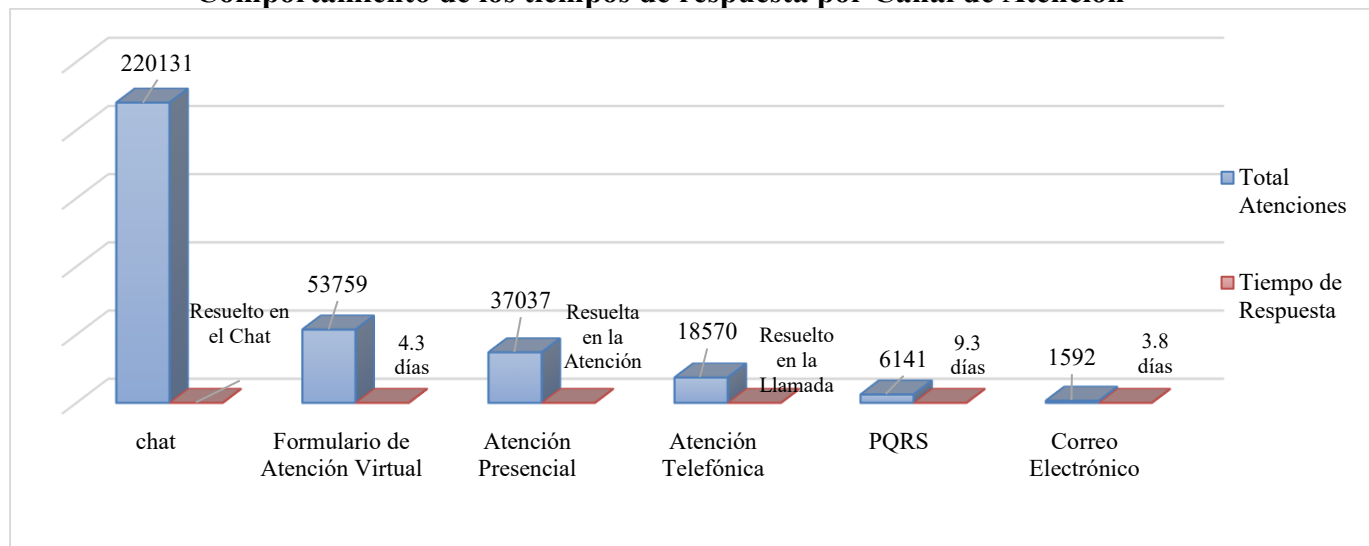


Gráfico 2: Contact Center /Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

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 3,8 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 para este trimestre de 4,3 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 (9,3 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 5 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

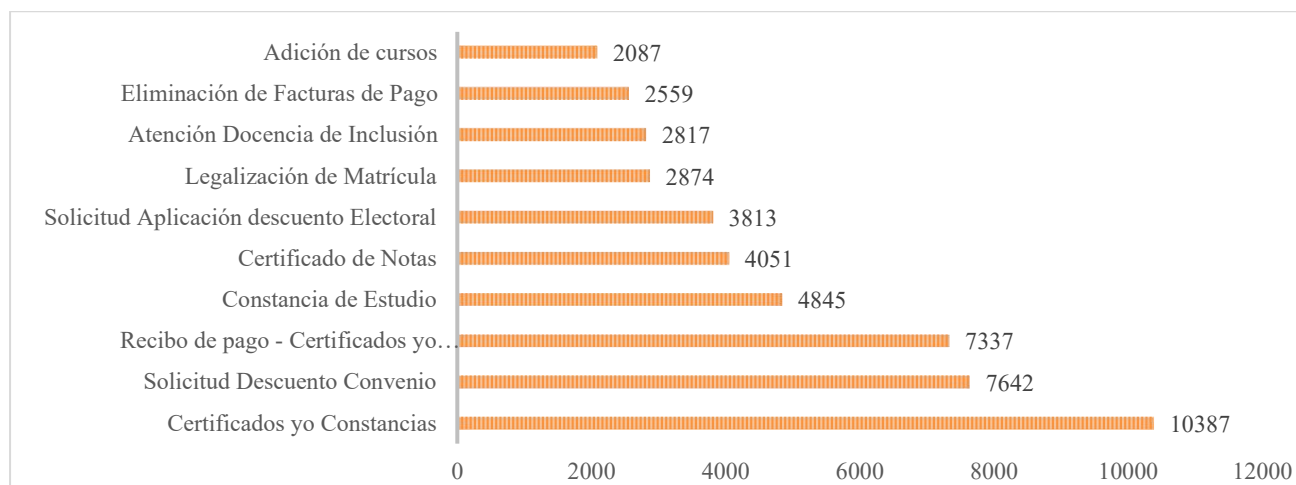


Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

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/o Constancias" es el primer tema del listado con mayor número de solicitudes, con 10.387, lo cual indica una alta demanda vinculada a los descuentos necesario para formalizar la matrícula.

En segundo lugar, se encuentra la "Solicitud Descuento Convenio" con 7.642 registros, seguida del "Recibo de pago - Certificados y Constancias" con 7.337, 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 "Constancia de Estudio" (4.845) y la "Certificado de Notas" (4.051) 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 "Solicitud Aplicación descuento Electoral" (3.813), "Legalización de Matrícula" (2.874) y "Atención Docencia de Inclusión" (2.817), 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 de los estudiantes, para la culminación ya sea de su matrícula, lo que reafirma la importancia de continuar fortaleciendo 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

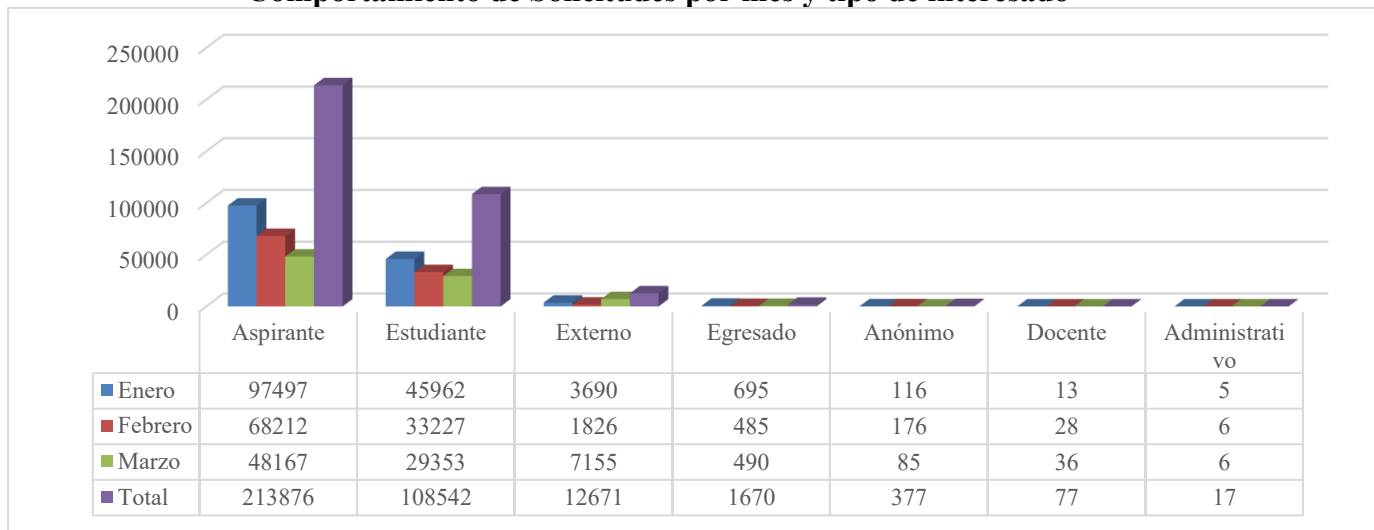


Gráfico 4: Contact Center / Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

La tendencia mensual presenta mayor cantidad de atenciones para el mes de enero (147.978), seguido por febrero (103.960) y el mes de marzo con menor cantidad (85.292), 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 (213.876) registros que representan el 63,4%, 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 108.542solicitudes (32,2%), 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, externos, docentes, administrativos y solicitudes anónimas presentan una participación menor, con 4,4%, lo que refleja una demanda más puntual y específica, y la usabilidad y operación del SAI centrada en la atención a aspirantes y estudiantes.

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

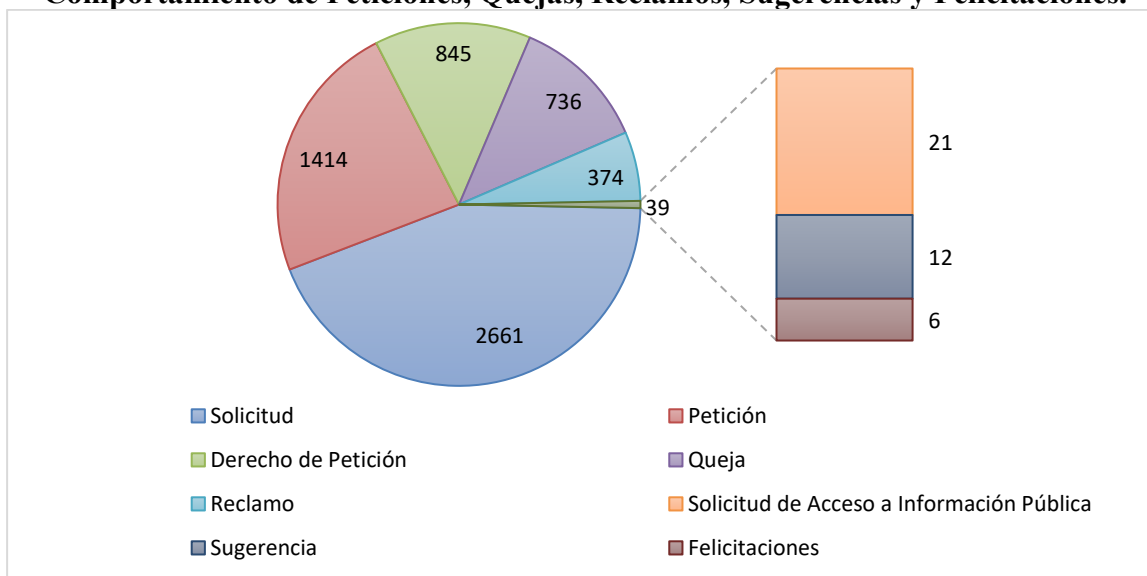


Gráfico 5: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Para el primer trimestre 2026 se recibieron un total de 6.069 que equivalen al 1,8% del total de las solicitudes. En su distribución por tipo encontramos que las de tipo “Solicitud” es el más frecuente, con 2.661 registros (43,8%), seguido por las “Peticiones” con 1.414 registros (23,3%). Este comportamiento muestra que son los tipos de pqr’s más usados para realizar, consultas o requerimientos específicos, reflejando un interés activo en acceder a servicios.

En un segundo grupo, se encuentran los Derechos de Petición (845), las Quejas (736) y los Reclamos (374), que en conjunto representan el 32,2% 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 (6), Sugerencias (12) y Solicitudes de Acceso a Información Pública (21) 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	Total, Valoraciones	Amabilidad y Empatía	Tiempo de Respuesta	Lenguaje Claro	Efectividad en la Respuesta	Conocimiento de la Información	Accesibilidad /Innovación
Atención Presencial	276	4.4	4.3	4.3	4.6	4.3	4.6
Atención Telefónica	77	4.4	4.1	4.2	4.3	4.1	4.3
chat	2	3	3	4	3	3.5	3.5
Correo Electrónico	16	3.5	2.5	2.8	4.3	2.3	4.3
Formulario de Atención Virtual	507	3.7	3.6	3.8	3.5	3.6	3.6
PQRS	213	3.8	3.7	3.8	3.4	3.6	3.7
Promedio General	1091	3.8	3.5	3.7	3.9	3.6	4.0

Gráfico 3: Contact Center / Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En total se recibieron 1.091 evaluaciones de satisfacción desde los diferentes canales y módulos de atención dispuestos a nuestros grupos de interés. Las valoraciones realizadas equivalen a una calificación 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 formulario de atención virtual concentró el 46.5% de las respuestas, lo que refleja su alta usabilidad, con una mayor interacción con los usuarios.

Los aspectos mejor valorados fueron el criterio de amabilidad y empatía, Efectividad en las respuesta y Accesibilidad e Innovación con promedios de 3.9 y 4,0 sobre 5.

En relación con el tiempo de respuesta (3.5/5), lenguaje claro (3.7/5) y conocimiento de la información (3.6/5), se continua con el fortaleciendo la formación de los actores del metasistema en aspectos de normatividad, procesos internos, herramientas del SAI y capacidad resolutive, 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 1.8% 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.