

Sistema de **Atención Integral**



Informe del comportamiento de las Atenciones y PQRS
Segundo Trimestre 2026

Introducción

El presente informe consolida y analiza la información correspondiente a las atenciones, solicitudes, consultas, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRS) gestionadas durante el **segundo trimestre de 2026** a través de los diferentes módulos y canales del Sistema de Atención Integral (SAI), en articulación con los actores del metasistema institucional con el propósito de presentar una visión integral del comportamiento de la atención entre los meses de **abril, mayo y junio de 2026**, permitiendo evaluar la capacidad de respuesta institucional, el desempeño de los procesos de atención y la experiencia de los usuarios frente a los servicios prestados por la Universidad.

El análisis se fundamenta en indicadores de gestión y seguimiento que permiten evaluar el comportamiento de la atención institucional, entre ellos la cantidad de solicitudes recibidas, los temas de mayor recurrencia, los tiempos de respuesta, el cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio, los niveles de satisfacción de los usuarios y el desempeño de los diferentes canales de atención. Estos resultados facilitan la identificación de tendencias, oportunidades de mejora y factores estratégicos para fortalecer la eficiencia operativa, la calidad del servicio y la toma de decisiones basada en evidencia.

La consolidación del Sistema de Atención Integral como herramienta institucional para la gestión, trazabilidad y seguimiento de las interacciones con aspirantes, estudiantes, egresados y demás grupos de interés, fortalece la articulación entre las unidades responsables de la atención y promoviendo una gestión más oportuna, transparente y centrada en el usuario. Asimismo, se destacan las acciones implementadas para impulsar la cultura del buen servicio Unadista, el mejoramiento continuo de los procesos y la optimización de los mecanismos de atención, seguimiento y respuesta.

Finalmente, este informe constituye un insumo estratégico para la evaluación del desempeño institucional y la formulación de acciones orientadas al fortalecimiento del Sistema de Atención Integral, aportando al cumplimiento de los objetivos institucionales y a la consolidación de una cultura del buen servicio Unadista, caracterizada por una atención eficiente, cercana, empática, resolutive y orientada a la excelencia.

Comportamiento de Atenciones, acompañamientos y PQRS por Canal

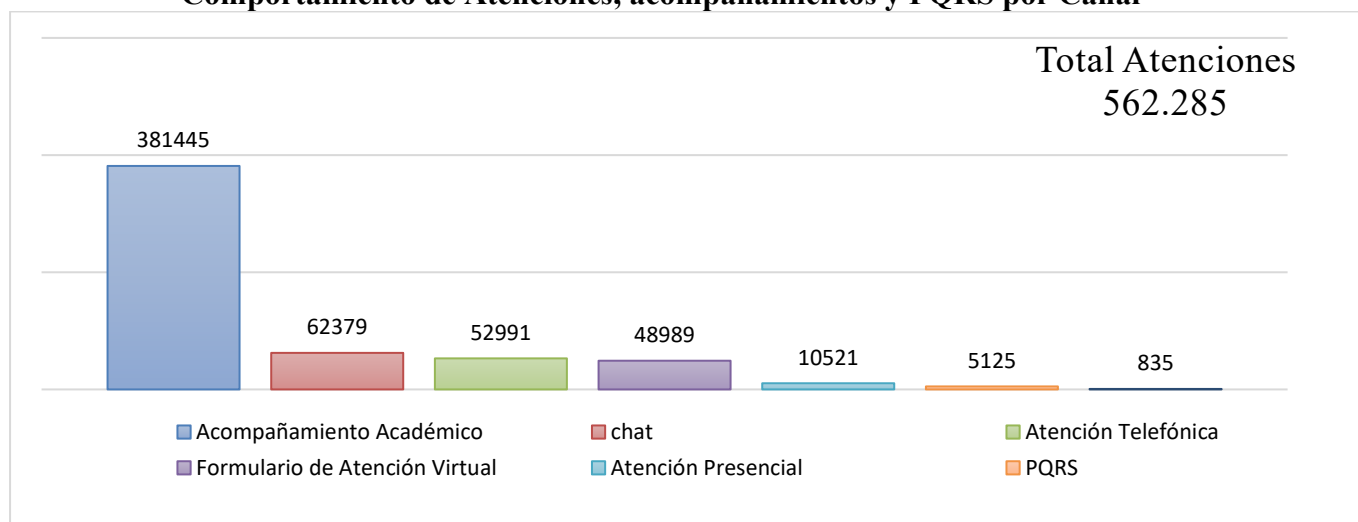


Gráfico 1: Contact Center /Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Durante el trimestre se registraron **562.285** atenciones a través de los diferentes canales del Sistema de Atención Integral (SAI), evidenciando una amplia capacidad institucional para brindar orientación, acompañamiento y solución oportuna a las necesidades de los usuarios. El Acompañamiento Académico concentró el mayor volumen de interacciones, con **381.445** atenciones (**67,8%**), lo que refleja el fortalecimiento de las estrategias de acompañamiento permanente a los estudiantes durante su trayectoria académica. Le sigue la atención por Chat con **62.379** (**11,1%**), la Atención Telefónica con **52.991** (**9,4%**), el Formulario de Atención Virtual con **48.989** atenciones (**8,7%**), la Atención Presencial con **10.521** (**1,9%**) y el Correo Electrónico con **835** atenciones (**0,1%**).

En contraste, durante el trimestre se radicaron **5.125 PQRS**, equivalentes al **0,91%** del total de las interacciones gestionadas. Este comportamiento evidencia que la gran mayoría de los requerimientos fueron atendidos y resueltos a través de los canales de atención y acompañamiento, sin necesidad de convertirse en una petición, queja, reclamo o sugerencia formal.

Desde el resultado de la gestión, estos demuestran que la estrategia de atención integral, el fortalecimiento de los canales de servicio y el acompañamiento oportuno han contribuido a resolver las necesidades de los usuarios en etapas tempranas, favoreciendo una experiencia de servicio más eficiente, cercana y resolutoria, y reduciendo la escalada de inconformidades hacia mecanismos formales de reclamación.

Comportamiento de los tiempos de respuesta por Canal de Atención

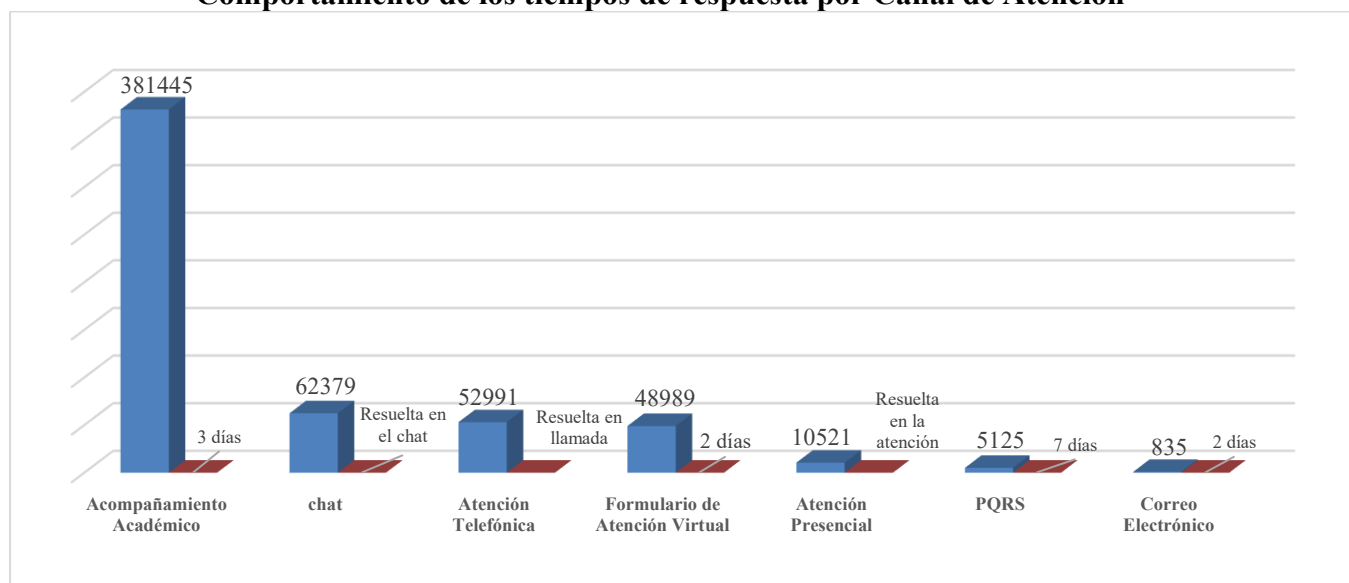


Gráfico 2: Contact Center /Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

La gestión de los tiempos de respuesta de los diferentes canales del Sistema de Atención Integral (SAI) evidencia una adecuada capacidad institucional para atender de manera oportuna las necesidades de aspirantes, estudiantes y egresados, diferenciando la oportunidad de respuesta de acuerdo con la naturaleza y complejidad de cada servicio.

El Acompañamiento Académico registra **381.445** intervenciones, consolidándose como el servicio con mayor demanda y como una estrategia fundamental para el fortalecimiento de la permanencia estudiantil. Su tiempo promedio de intervención de 3 días refleja la capacidad institucional para identificar y orientar de manera temprana a los estudiantes que presentan dificultades en el desarrollo de sus actividades académicas. Más que un indicador de respuesta, este tiempo representa la oportunidad con la que la Universidad activa acciones de orientación, seguimiento y acompañamiento personalizado, favoreciendo la continuidad del proceso formativo.

Los canales de atención inmediata presentan un desempeño altamente favorable. El **Chat (62.379 atenciones)**, la **Atención Telefónica (52.991)** y la **Atención Presencial (10.521)** resuelven los requerimientos durante la interacción con el usuario, garantizando respuestas en tiempo real y fortaleciendo la experiencia de servicio mediante la solución inmediata de consultas y solicitudes.

Por su parte, el **Formulario de Atención Virtual (48.989 atenciones)** y el **Correo Electrónico (835 atenciones)** mantienen un **tiempo promedio de respuesta de 2 días**, evidenciando eficiencia en la gestión de requerimientos que requieren validaciones, análisis o articulación con otras dependencias antes de emitir una respuesta definitiva.

En cuanto al módulo de **PQRS**, se registraron **5.125 solicitudes** con un **tiempo promedio de respuesta de 7 días**. Este comportamiento es consistente con la naturaleza de estos trámites, los cuales implican análisis técnico, revisión normativa, recopilación de información y coordinación entre diferentes áreas institucionales para garantizar respuestas integrales, objetivas y dentro de los términos establecidos.

Comportamiento de Temas Más Recurrentes en Atención y PQRS

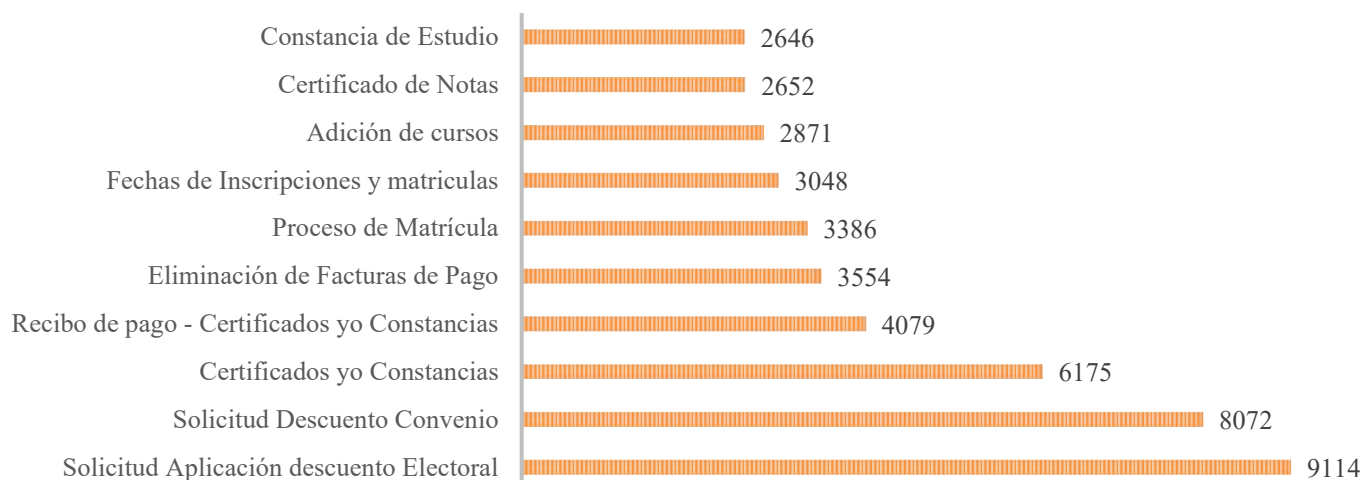


Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SH 5.0

El comportamiento de las solicitudes evidencia que los trámites relacionados con descuentos concentran el mayor volumen de requerimientos durante el período analizado, situación directamente asociada a las jornadas de matrícula y a la aplicación de beneficios económicos para los estudiantes.

La **Solicitud de Aplicación de Descuento Electoral** se posiciona como el trámite más recurrente con **9.114** solicitudes, seguida por la **Solicitud de Descuento por Convenio** con **8.072** solicitudes. Este comportamiento responde al incremento de consultas y solicitudes que se presentan durante los períodos de inscripción y matrícula, cuando los estudiantes gestionan la aplicación de descuentos antes de formalizar su proceso de matrícula.

En un segundo nivel de demanda se encuentran los trámites de **Certificados y Constancias (6.175)** y **Recibos de Pago, Certificados y Constancias (4.079)**, evidenciando la necesidad permanente de documentos académicos para diferentes procesos institucionales y externos.

Por su parte, solicitudes como **Eliminación de Facturas de Pago (3.554)**, **Proceso de Matrícula (3.386)** y **Fechas de Inscripciones y Matrículas (3.048)** mantienen una demanda significativa, acorde con el desarrollo del calendario académico.

Comportamiento de Solicitudes por mes y tipo de interesado

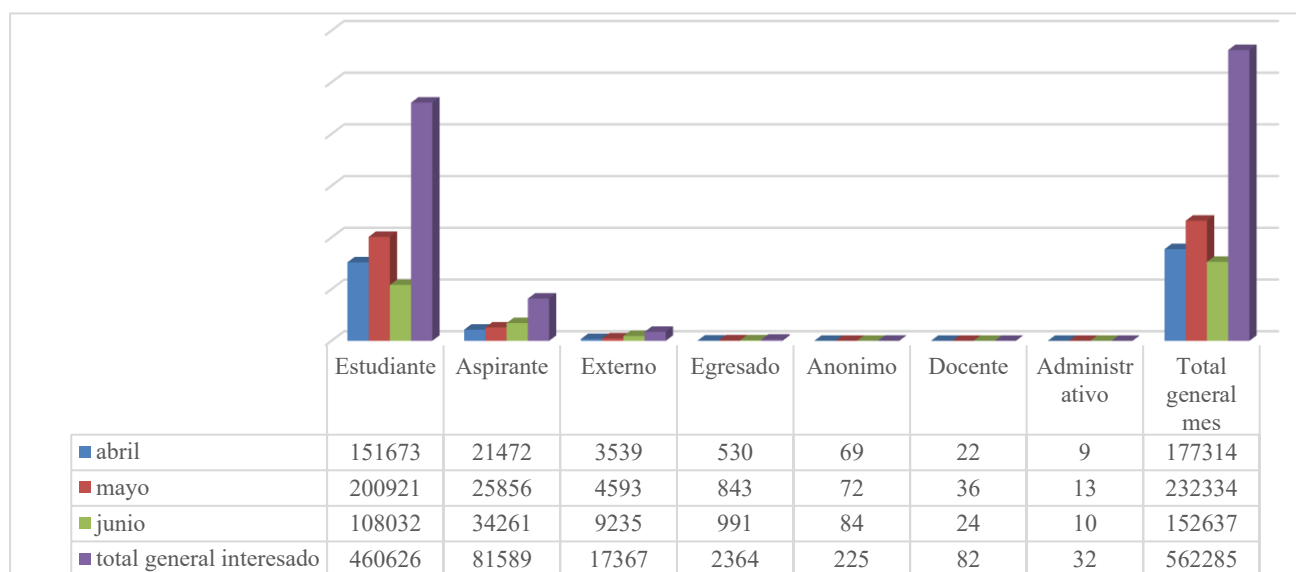


Gráfico 4: Contact Center / Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Durante el segundo trimestre se gestionaron **562.285** solicitudes y acompañamientos, evidenciando que los **estudiantes** constituyen el principal grupo de atención con **460.626** registros (**81,9 % del total**). Este comportamiento es consistente con la misión del Sistema de Atención Integral (SAI), orientada a brindar acompañamiento permanente durante el ciclo de vida académico y fortalecer las estrategias de permanencia estudiantil.

El segundo grupo con mayor participación corresponde a los **aspirantes**, con **81.589** atenciones (**14,5 %**), lo que refleja una importante demanda de orientación relacionada con los procesos de inscripción, matrícula y acceso a la oferta académica. En menor proporción se encuentran los usuarios **externos** (**17.367**), seguidos por **egresados** (**2.364**), mientras que las solicitudes provenientes de **docentes** (**82**), **administrativos** (**32**) y **usuarios anónimos** (**225**) representan una participación mínima.

En cuanto al comportamiento mensual, mayo registró el mayor volumen de atenciones con **232.334** solicitudes (**41,3 % del total**), impulsado principalmente por el incremento de requerimientos de **estudiantes** (**200.921**) y **aspirantes** (**25.856**), asociado al desarrollo del calendario de inscripciones y matrículas. **Abril** presentó **177.314** atenciones, mientras que **junio** registró **152.637**; aunque este último mostró una disminución en las solicitudes de estudiantes, se evidenció un aumento en la atención a **aspirantes** (**34.261**) y usuarios **externos** (**9.235**), comportamiento que responde a las dinámicas propias de los procesos de admisión y consultas institucionales.

En términos generales, la distribución de las solicitudes se concentra en la atención de **estudiantes y aspirantes**, quienes representan más del **96 %** de las atenciones realizadas. Este comportamiento evidencia la necesidad de mantener fortalecidas las estrategias de acompañamiento académico, orientación para la matrícula y canales de atención oportunos, especialmente durante los períodos de mayor demanda, garantizando una atención eficiente que contribuya a la permanencia, la satisfacción y el acceso exitoso de los usuarios a los servicios institucionales.

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

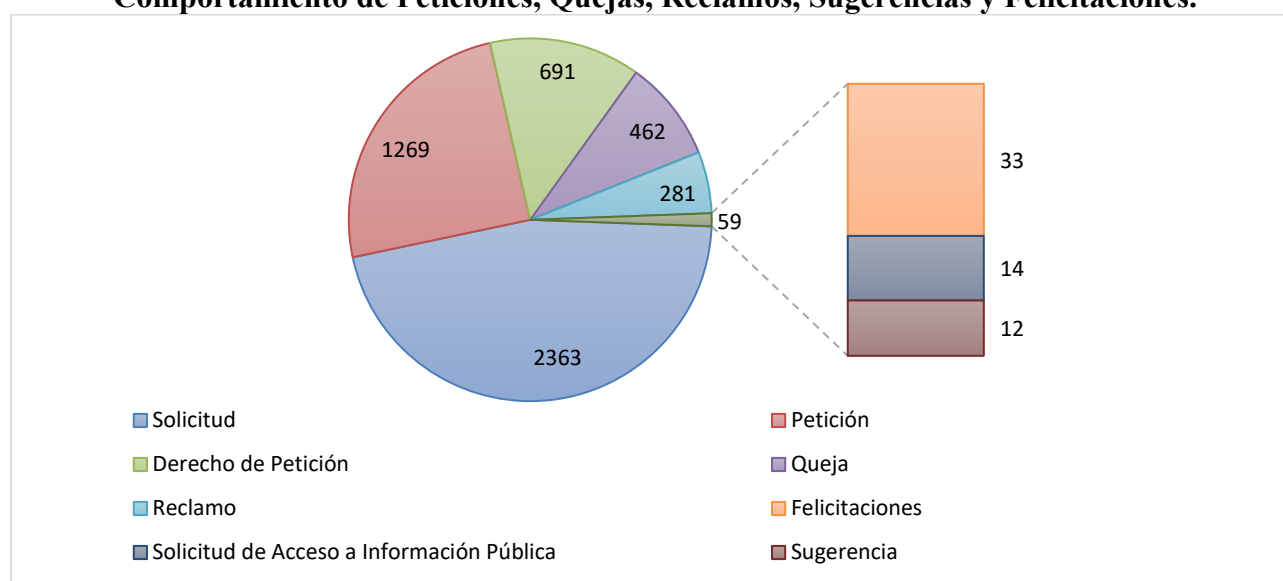


Gráfico 5: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Durante el segundo trimestre de 2026 se gestionaron **5.125 PQRS**, frente a un total de **562.285** atenciones y acompañamientos realizados a través del Sistema de Atención Integral (SAI). Esto **representa aproximadamente el 0,92 %** del total de las interacciones, evidenciando que más del 99 % de las atenciones corresponden a servicios de orientación, acompañamiento y gestión directa, sin derivar en la formalización de una PQRS. Este resultado refleja un adecuado nivel de oportunidad y calidad en la atención, así como la capacidad institucional para resolver las necesidades de los usuarios por los canales de atención antes de que se conviertan en reclamaciones formales.

Al analizar la distribución por tipo de solicitud, se observa que las **Solicitudes** constituyen la categoría predominante con **2.363 casos (45,6 %)**, seguidas por las **Peticiones con 1.269 (24,5 %)** y los **Derechos de Petición con 691 (13,3 %)**. En conjunto, estas tres categorías representan cerca del **83 %** de las **PQRS** registradas, lo que evidencia que la mayoría de los requerimientos corresponden a trámites de información, gestión y atención de servicios, más que a manifestaciones de inconformidad.

Las categorías asociadas a insatisfacción presentan una baja participación, se registraron **462 Quejas (8,9 %)** y **281 Reclamos (5,4 %)**, mientras que las **Felicidades (33)**, **Solicitudes de Acceso a Información Pública (14)** y **Sugerencias (12)** representan una proporción reducida del total.

En conclusión, el comportamiento de la gráfica demuestra que el volumen de PQRS es bajo en relación con el total de atenciones y acompañamientos realizados, lo que constituye un indicador favorable del desempeño institucional. Los resultados evidencian que las estrategias de orientación, acompañamiento oportuno y resolución efectiva implementadas por el Sistema de Atención Integral contribuyen a satisfacer las necesidades de los usuarios, reduciendo la necesidad de acudir a mecanismos formales de reclamación y fortaleciendo la confianza en los canales institucionales de atención.

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	106	4.7	4.6	4.6	4.6	4.7	4.6
Atención Telefónica	6927	4.4	4.1	4.3	4.3	4.1	4.1
chat	7741	4.4	4.5	4.6	4.4	4.6	4.7
Correo Electrónico	7	4	4	4	3.5	3.8	3.5
Formulario de Atención Virtual	471	4	4	4	3.8	3.9	3.9
PQRS	432	3.8	3.7	3.8	3.4	3.6	3.7
Autogestión	19269			3.3	3.1		
Promedio General	15684	4.2	4.2	4.1	3.9	4.1	4.1

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

Los resultados de la medición de satisfacción evidencian una valoración general positiva de los servicios prestados a través del Sistema de Atención Integral (SAI), alcanzando un promedio general de 4,2 sobre 5, lo que refleja una percepción favorable de los usuarios frente a la calidad de la atención recibida.

El **Chat** y la **Atención Presencial** se consolidan como los canales con mejor desempeño. La Atención Presencial obtuvo la calificación más alta en **amabilidad y empatía (4,7)** y **conocimiento de la información (4,7)**, mientras que el Chat destacó en **accesibilidad e innovación (4,7)**, **lenguaje claro (4,6)** y **conocimiento de la información (4,6)**, evidenciando altos estándares de calidad en la experiencia de atención.

La Atención **Telefónica**, que concentra un importante volumen de valoraciones (**6.927**), mantiene calificaciones superiores a 4,1 en todos los atributos evaluados, demostrando consistencia en la prestación del servicio y un desempeño satisfactorio.

El **Formulario de Atención Virtual** presenta resultados favorables, con calificaciones entre 3,8 y 4,0, mientras que el Correo Electrónico, aunque registra un número reducido de evaluaciones (7), evidencia oportunidades de mejora principalmente en la **efectividad de la respuesta (3,5)** y la **accesibilidad (3,5)**.

Por su parte, el canal de PQRS registró las calificaciones más bajas entre los canales de atención, con un promedio de 3,4 en efectividad de la respuesta y valores entre 3,6 y 3,8 en los demás atributos evaluados. Este comportamiento refleja que las solicitudes que escalan a PQRS suelen estar asociadas a situaciones de mayor complejidad, en las que el usuario ya presenta un nivel de insatisfacción o una expectativa de solución más alta. En consecuencia, la percepción del servicio se ve influenciada no solo por la calidad de la atención brindada, sino también por la naturaleza del caso, los tiempos de gestión y el resultado esperado, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la efectividad de las respuestas, la comunicación durante el trámite y el seguimiento a este tipo de requerimientos.

Finalmente, el módulo de Autogestión, con 19.269 valoraciones, registra una calificación de 3,3 en efectividad de la respuesta y 3,1 en tiempo de respuesta, evidenciando una oportunidad prioritaria para optimizar la experiencia digital, fortalecer la funcionalidad de las herramientas de autoservicio y mejorar la capacidad de respuesta de este canal.

Conclusión

En términos generales, el Sistema de Atención Integral (SAI) evidencia una adecuada capacidad de respuesta institucional, garantizando atención oportuna y una experiencia de servicio favorable, reflejada en una calificación promedio de satisfacción de 4,2 sobre 5. El Acompañamiento Académico se consolida como una estrategia clave para la intervención temprana de estudiantes con dificultades, fortaleciendo la retención y permanencia estudiantil, mientras que los canales de atención sincrónica destacan por su agilidad y eficiencia. No obstante, los procesos de PQRS y Autogestión representan oportunidades de mejora para incrementar la efectividad de las respuestas, optimizar la experiencia del usuario y fortalecer la comunicación durante la gestión de los casos. En conjunto, los resultados evidencian un modelo de atención orientado a la calidad, la mejora continua y el fortalecimiento de la experiencia de la comunidad universitaria.