

# Sistema de **Atención Integral**



Informe del comportamiento de las Atenciones y PQRS  
Cuarto Trimestre 2025

## Introducción

La información contenida en el presente informe presenta un panorama integral de las solicitudes, consultas y PQRS recibidas a través de los diferentes módulos y canales de atención a disposición del Sistema de Atención Integral (SAI) y gestionadas por los distintos actores del metasistema.

El análisis se realiza con base en los principales indicadores de gestión: volumen de solicitudes, temas de requerimiento, tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y desempeño de los canales de atención durante el cuarto trimestre de 2025.

A partir del análisis de los datos consolidados, se evidencia el fortalecimiento de la trazabilidad de las solicitudes, la optimización de los procesos y el nivel de satisfacción general por parte de los usuarios, lo que reafirma el compromiso del SAI con la calidad del servicio y el mejoramiento continuo.

El objetivo del informe es ofrecer un mapeo general que permita identificar los avances y oportunidades de mejora en la gestión de la atención, los cuales impactan directamente en la experiencia de aspirantes, estudiantes, egresados y demás grupos de interés. Asimismo, se destacan los resultados cuantitativos más relevantes, las tendencias de comportamiento y las acciones orientadas al fortalecimiento de la cultura del buen servicio Unadista, basada en la eficiencia, la empatía y la excelencia en la atención.

### Comportamiento de Atenciones y PQRS por Canal

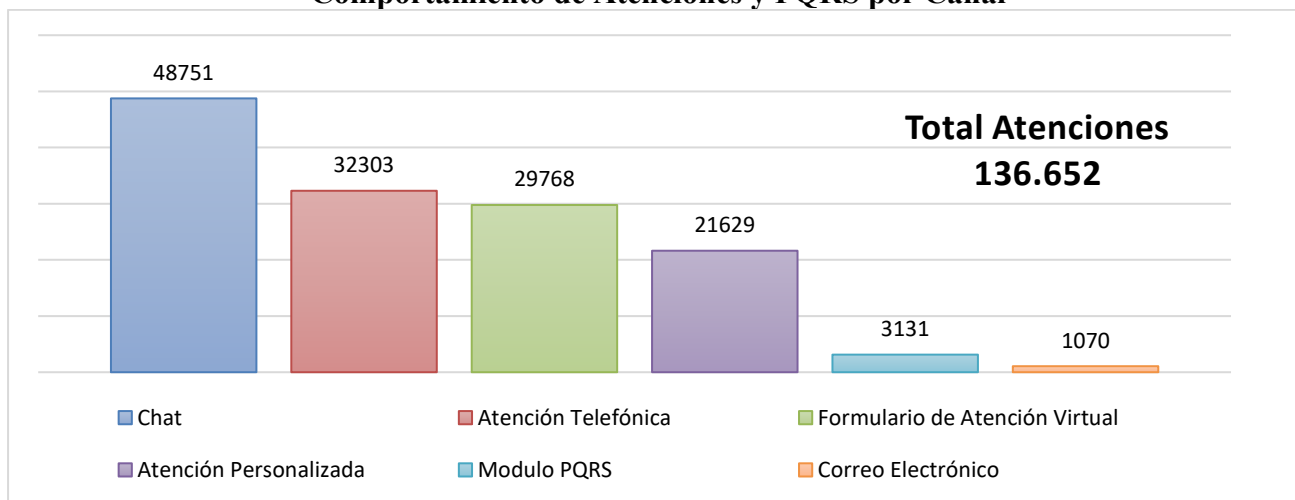


Gráfico 1: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

En el cuarto periodo del 2025 se gestionaron 136.652 solicitudes recibidas a través de los diferentes canales de atención institucionales, el Chat en Línea fue el canal más utilizado, con 48.751 atenciones correspondiente al 35.7% del total. Por otra parte, la atención Telefónica con un 23.6% y el Formulario de Atención Virtual ingresó el 21.8% y la atención personalizada con un 15.8%, 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 (2.3%), y Correo Electrónico con el (0,8%) facilitaron la atención proporcionalmente con baja participación.

Este comportamiento 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

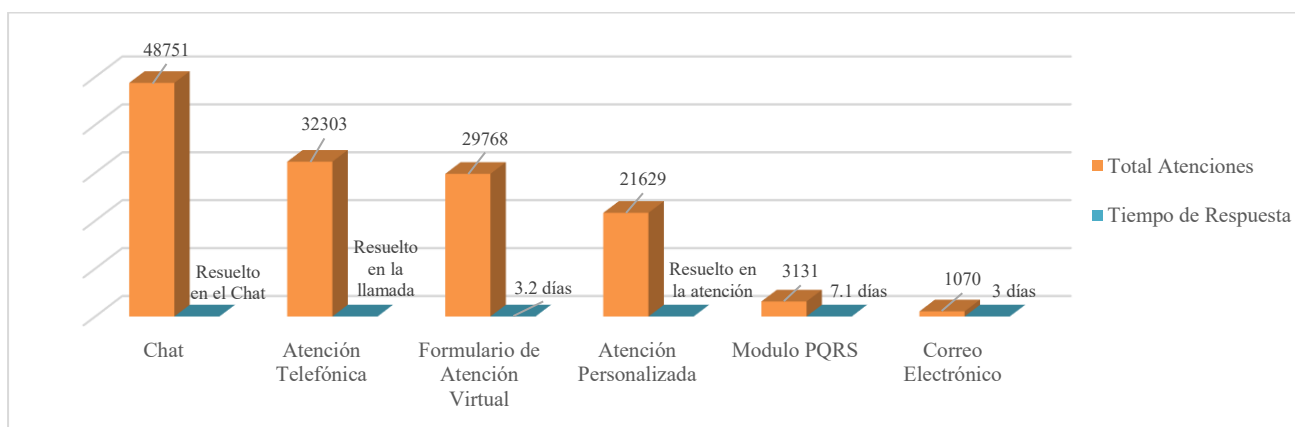


Gráfico 2: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

La atención presencial, la atención telefónica y el chat en línea se destacan entre los canales que permiten brindar respuestas y orientaciones 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 para este trimestre de 3,2 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 (7.1 días), lo que se entiende por la naturaleza formal de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que requieren mayor análisis, 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 4.4 días, reflejando un desempeño eficiente y aceptable disminuyendo el tiempo en comparación con el tercer trimestre, 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

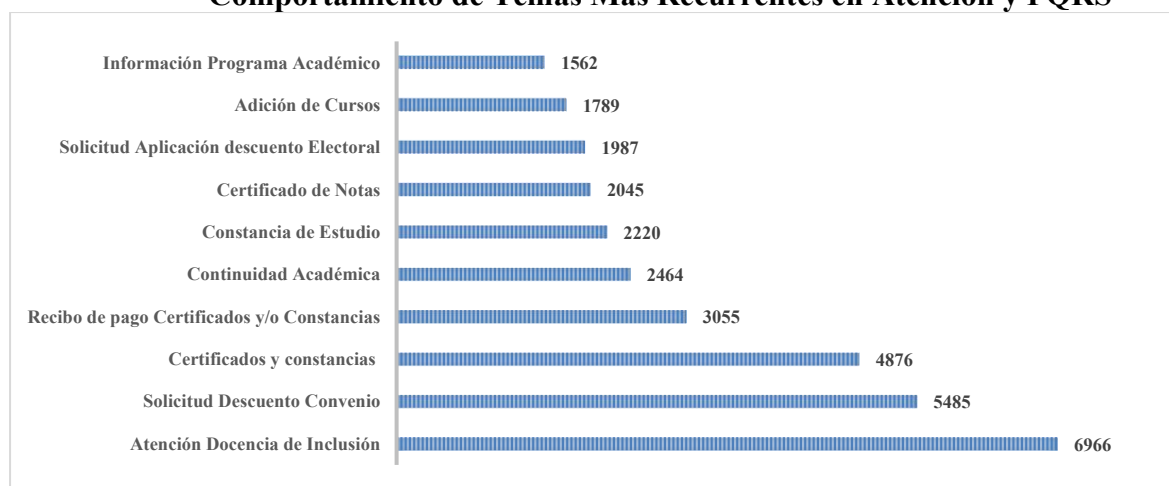


Gráfico 3: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

El tema con mayor número de registros de solicitudes corresponde a **Atención Docente de Inclusión**. Esto se debe a que esta estrategia orienta y acompaña al estudiante durante su ciclo de formación, consolidándose como uno de los requerimientos más frecuentes por parte de los estudiantes al momento de hacer uso de los servicios institucionales.

El tema "Solicitud de Descuento convenio" es el segundo tema del listado con mayor número de solicitudes, con 6.966, lo cual indica una alta demanda vinculada a los descuentos necesario para formalizar la matrícula.

En tercer lugar, se encuentra la “Certificaciones y constancias” con 4.876 registros, seguida del “Recibo de pago - Certificados y Constancias” con 3.055 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 “continuidad académica” (2.464) y la “Constancia de estudio” (2.220) también evidencian la necesidad Estos procesos que reflejan las necesidades recurrentes de las estudiantes relacionadas con la formalización de su permanencia en el proceso académico, así como con la expedición de certificaciones que acreditan su condición de estudiante activo, requeridas para distintos fines.

Finalmente, los temas como “Certificado de Notas” (2.045), “Descuento Electoral” (1.987) y “Adición de cursos” (1.789) e información de programas académicos (1.562), 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 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 PQRs por Tipo de Solicitud

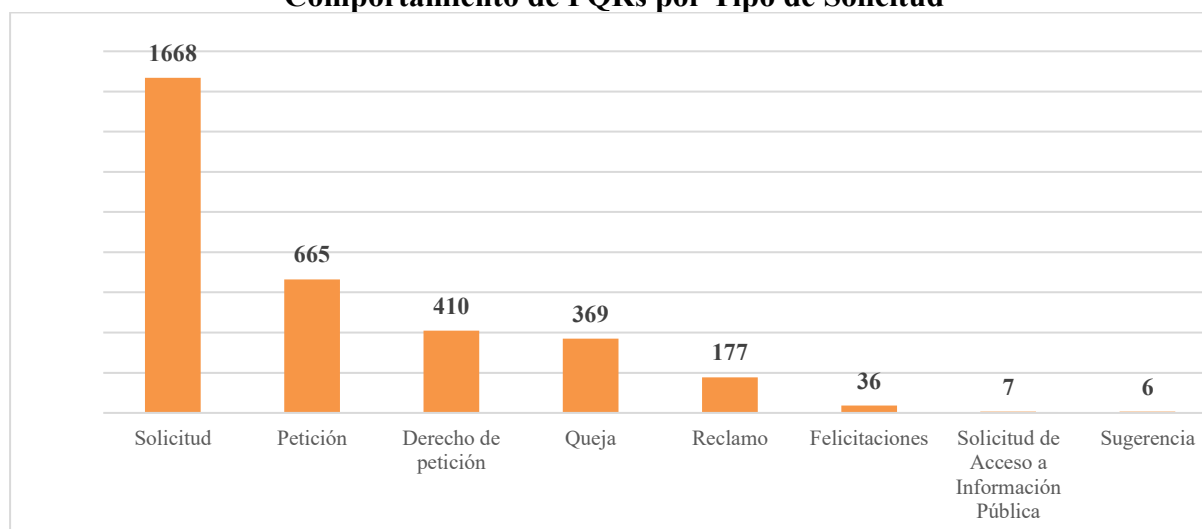


Gráfico 5: Sistema de Atención Integral- SAI - SII 5.0

Para el cuarto trimestre 2025 se recibieron un total de 3.338 pqr que equivalen al 2,4% del total de las solicitudes.

En su distribución por tipo encontramos que las de tipo “Solicitud” es el más frecuente, con 1668 registros (50%), seguido por las “Peticiones” con 665 registros (19,9%). Este comportamiento muestra que son los tipos de pqr con mayores requerimientos.

En un segundo grupo, se encuentran los Derechos de Petición (410), las Quejas (369) y los Reclamos (177), que en conjunto representan el 9,5% del total. Esta proporción indica que, aunque son menos frecuentes que las solicitudes son manifestaciones de inconformidades o buscan resolver situaciones particulares relacionadas con la prestación del servicio o el cumplimiento de procesos administrativos.

Finalmente, los tipos Felicitaciones (36), Sugerencias (6) y Solicitudes de Acceso a Información Pública (7) 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).

## **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 2,4% del total de atenciones, lo que demuestra una capacidad de respuesta adecuada y una atención oportuna en los momentos de mayor demanda.

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.