

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
ENERO
FEBRERO



CANAL TELEFÓNICO

ENERO

23.319

llamadas ENTRANTES

8.568

llamadas atendidas
(37% de atención positiva)

FEBRERO

5.087

llamadas ENTRANTES

4.926

llamadas atendidas
(97% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Ene	8.568	14.751	23.319	37%
Feb	4.926	161	5.087	97%



► Hemos registrado **28.406** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*La efectividad en la atención del canal telefónico en el mes de enero, se vio afectada por la contratación del personal de atención al ciudadano, el cual ingresó a partir del del 15 de enero de 2020



CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.351 documentos**.

1.045
SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

El sistema de información SIIS es la plataforma con uno de los porcentajes de servicio más alto de todo el sistema de atención al ciudadano. **Durante estos meses, hemos recibido 2 peticiones.**

5.875



CORREOS ATENDIDOS
(asuntos: convocatorias, quejas, observaciones y felicitaciones)



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
ENERO
FEBRERO



CAPACITACIONES

1 capacitación

temas relacionados con atención al ciudadano

► Capacitación circular interna #2 – 2020

Equipo de atención al ciudadano - respuesta a PQRS



EN NUESTRAS
REDES SOCIALES
usuarios atendidos

ENERO - FEBRERO



351
facebook



38
twitter



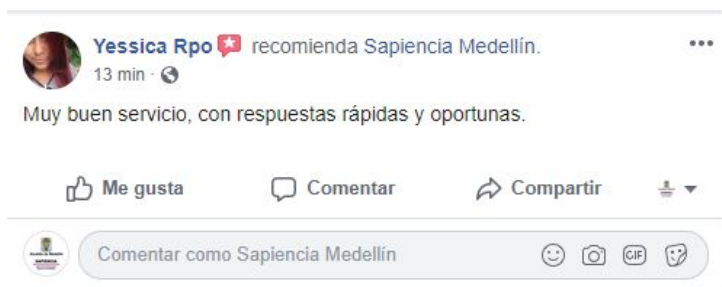
2.321
Instagram



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



Uyyy muchísimas gracias!!
Los amo sapiencia! ❤️

Escribe una respuesta...

Hola

Buena tarde

Muchísimas gracias por el apoyo de sostenimiento, ya me llegó, enserio es una gran ayuda para nosotros como estudiantes.



Estefania Perez Rodriguez recomienda Sapiencia Medellín.

29 de febrero a las 00:27

Siempre piensan en el desarrollo académico que es fundamental, a pesar de aún no haber pasado a ningún programa como pp o fondo epm, es muy útil toda la información y movilizaciones que realizan 🙌👏

Sapiencia Medellín

1 comentario

Me encanta

Comentar

Compartir



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín