

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
MARZO
ABRIL



CANAL TELEFÓNICO

MARZO

4.580

llamadas ENTRANTES



4.006

llamadas atendidas
(87% de atención positiva)

ABRIL

3.293

llamadas ENTRANTES



2.951

llamadas atendidas
(97% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Mar	4.006	574	4.580	87%
Abr	2.951	342	3.293	90%



► Hemos registrado **7.873** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*La efectividad del mes de marzo se vió afectada en las últimas semanas debido al traslado de líneas telefónicas a las residencias de cada contratista a causa de la emergencia COVID19.



CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **657 documentos**.

354

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 21 peticiones.**

5.637



► 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
MARZO
ABRIL



CAPACITACIONES

2 capacitación

temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ Capacitación Radicación virtual Mercurio
- ▶ Capacitación Teletrabajo equipo de atención al ciudadano



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

MARZO - ABRIL



877 facebook



93 twitter



732 Instagram

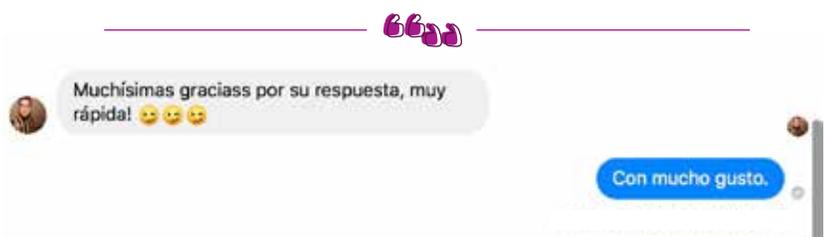
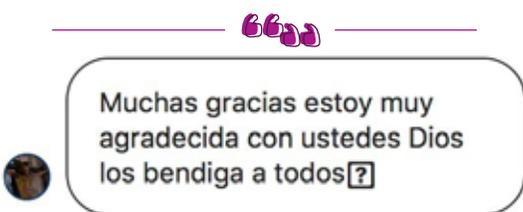
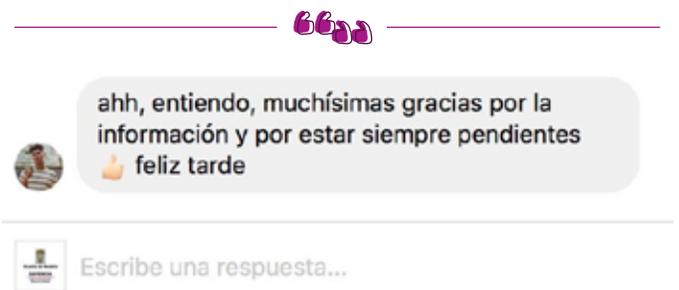
TOTAL: 1.702



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
MARZO
ABRIL



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

“

Quiero felicitar a Sapiencia por el gran trabajo y a todos sus trabajadores por siempre ser tan amables con quienes necesitamos ayuda, ya sea una pregunta para renovación o para diligenciar algún documento, gracias y que cada día la calidad siga mejorando.

”

“

Me parece excelente que hayan puesto todo virtual, haciendo uso de las TIC ya que es súper cómodo, se ahorra tiempo, dinero y es acorde a la actualidad.

”

“

¡Mas que un comentario es un **agradecimiento por ayudarnos** a cumplir nuestros sueños!

”

“

Estoy muy agradecido porque **puedo seguir estudiando lo que me gusta** gracias a Sapiencia

”



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín