

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
JULIO
AGOSTO

CANAL TELEFÓNICO

JULIO
6.010
llamadas ENTRANTES

5.787
llamadas atendidas
(96% de atención positiva)

AGOSTO
5.645
llamadas ENTRANTES

4.822
llamadas atendidas
(85% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Jul	5.787	223	6.010	96%
Ago	4.822	823	5.645	85%



► Hemos registrado **11.655** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*La efectividad del mes de agosto se vio afectada por fallas en la conectividad. Se implementó acción de mejora para fortalecer la planta telefónica.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **2.827** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

2.613
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, con una efectividad de respuesta del 100%.**

20.809 
CORREOS ATENDIDOS

(asuntos: convocatorias, quejas, observaciones y felicitaciones)

En este bimestre el correo institucional es el medio más utilizado por los ciudadanos, presentando un incremento en la gestión del 18% con respecto al bimestre anterior.


@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
JULIO
AGOSTO



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ TRATAMIENTO DE PQRSDF
- ▶ 2 Capacitaciones en el proceso de radicación

OTROS CANALES VIRTUALES:



▶ 3.770
Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

JULIO - AGOSTO



▶ 655
facebook



▶ 46
twitter



▶ 745
Instagram

TOTAL: 1.446



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



Muchas gracias por la excelente atención y la información brindada, ahora estoy más tranquilo



De igual forma muchas gracias, me encanta que exista sapiencia, son los mejores♥



Muchas gracias, que tengan un lindo resto de semana 😊



Estamos atentos a tus comentarios, feliz día.
A ustedes por siempre la rapidez de contestar



Hola. Mil y mil gracias. Ya la tengo en el correo. 🙏



Con eso responden perfectamente a mi pregunta, muchas gracias!



26 de septiembre de 2020, 11:28
A listo perfecto mil gracias son muy amables 🙏



A ok entonces si puedo, muchísimas gracias.. Voy a participar con ganas... Buena vibra, gracias



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín