

INFORME, DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
NOVIEMBRE- DICIEMBRE

CANAL TELEFÓNICO



MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Nov	10.882	466	11.348	96%
Dic	4.445	253	4.698	95%



► Hemos registrado 16.046 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

► En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.662 documentos.

863
SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

3.929
correos atendidos
(asuntos: convocatorias, quejas,
observaciones y felicitaciones)

El sistema de información SIIS, es la plataforma con uno de los porcentajes de servicio positivo más alto de todo el sistema de atención al ciudadano. Durante estos meses, hemos recibido 15 peticiones con 0 solicitud pendientes.



Alcaldía de Medellín
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín



@SapienciaMed
www.sapiencia.gov.co



CAPACITACIONES

1 CAPACITACIÓN

Temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ Capacitación Fondos
- Equipo de atención al ciudadano -



CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- ▶ Caravana de la Convivencia
(Comuna 8 - Castilla y Cumuna 10 - Corregimiento 60)



EN NUESTRAS REDES SOCIALES

Usuarios atendidos

NOVIEMBRE - DICIEMBRE

457
 31
 142



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Buzón de sugerencias

	FORMATO BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código F-M-AC-002 Versión 01 Fecha de aprobación 01 de julio de 2017 Página 1 de 1
--	-------------------------------------	---

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DISGUSTOS O FELICITACIONES

Cuéntanos acerca de tu experiencia en nuestra entidad

Nombre:	Carlos Platin Aguilar
Teléfono:	316424010
Correo electrónico:	calomaguilar@hotmail.com
Fecha:	16-12-2019

- Petición o pregunta
 Queja o reclamo
 Sugerencia
 Felicitación

Fondo o Programa por el cual se intereso: Presupuesto y EPM

Motivos de tus observaciones:
Felicitarlos por la labor con la juventud, la organización y puntualidad con la atención además de la amabilidad y respeto de sus funcionarios



Redes sociales

< **Yorman Aguirre** ...

primero quiero dar gracias a Sapiencia con su iniciativa del fondo EPM para todos los estudiantes que realizamos estudios universitarios. El día jueves 12 de diciembre pude graduarme exitosamente como ingeniero de sistemas de la Universidad EAFIT y actualmente me encuentro trabajando en el banco de inversión más grande de America latina. Mucho de esto se lo debo al fondo EPM y a la ayuda que me dieron con el sostenimiento semestral y por esto solo tengo gratitud hacia la organización.



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Comentarios

- ♥ "Excelente calidad humana de las personas que atienden allí"
- ♥ "Muchísimas gracias, son excelente apoyo por este medio"
- ♥ "Son lo mejor. No te cances Sapiencia de innovar con y por los jóvenes"
- ♥ "Brindan muy buen acompañamiento"
- ♥ "Muchas gracias por darme esta oportunidad de ingresar a la universidad, Dios los bendiga señores Sapiencia."

