

INFORME, DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
SEPTIEMBRE - OCTUBRE

CANAL TELEFÓNICO

SEPTIEMBRE

8.194

LLAMADAS ENTRANTES

OCTUBRE

11.621

LLAMADAS ENTRANTES

7.987

LLAMADAS ATENDIDAS
(97% DE ATENCIÓN POSITIVA)

11.331

LLAMADAS ATENDIDAS
(98% DE ATENCIÓN POSITIVA)

| MES | ATENDIDAS | SIN ATENDER | TOTAL | % DE ATENCIÓN |
|-----|-----------|-------------|--------|---------------|
| Sep | 7.987 | 207 | 8.194 | 97% |
| Oct | 11.331 | 290 | 11.621 | 98% |



► Hemos registrado 19.815 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

► En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.614 documentos.

1.067
SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

5.005

CORREOS ATENDIDOS
(CASUNTOS: 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
Cuenta con vos
SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



@SapienciaMed
www.sapiencia.gov.co

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
SEPTIEMBRE - OCTUBRE



CAPACITACIONES

2 CAPACITACIONES

TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ▶ Capacitación Atención al Ciudadano - Equipo de Becas Tecnologías-
- ▶ Capacitación convocatoria Becas tecnologías - Equipo de Atención al Ciudadano-



CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- ▶ Personatón (Comuna 15- Guayabal y Corregimiento San Cristóbal)
- ▶ Caravana de la Convivencia (Comuna 5 - Castilla y Comuna 8 - Llanaditas)



EN NUESTRAS REDES SOCIALES

USUARIOS ATENDIDOS

SEPTIEMBRE - OCTUBRE



351

FACEBOOK



38

TWITTER



2.321

INSTAGRAM



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



BUZÓN DE SUGERENCIAS

| FORMATO BUZÓN DE SUGERENCIAS | | Código: FAI-AC-002 |
|---|--------------------------|--|
| Alcaldía de Medellín SAPIENCIA | | Versión: 01 |
| | | Fecha de Aprobación: 01 de junio de 2011 |
| | | Página: 1 de 1 |
| PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DISGUSTOS O FELICITACIONES | | |
| Cuéntanos acerca de tu experiencia en nuestra entidad | | |
| Nombre: | Daniela Liza Zapata | |
| Teléfono: | 3137 291324 | |
| Correo electrónico: | daniela_liza@hotmail.com | |
| Fecha: | 11/09/2019 | |
| <input type="checkbox"/> Petición o pregunta <input type="checkbox"/> Queja o reclamo <input type="checkbox"/> Sugerencia <input checked="" type="checkbox"/> Felicitación | | |
| Fondo o Programa por el cual se interpuso: | | |
| Motivos de las observaciones: Paga felicitación a la señora Liliana Aguilera de la oficina de Gestión por su atención tan rápida, buena y clara. felicitaciones. | | |



REDES SOCIALES



Kathe Florez recomienda Sapiencia Medellín.

7 de octubre · 🌐



que es la unica que apoya la educacion superior como es con todas las de la ley



Sapiencia Medellín



Bibiana Rodriguez recomienda Sapiencia Medellín.

28 de septiembre · 🌐



Mi hija estudia con una beca de sapiencia, estoy muy agradecida por que ha sido una oportunidad maravillosa. Gracias infinitas



Sapiencia Medellín

1 comentario



Mil gracias! Son geniales para resolver dudas por este canal. Son los mejores!



ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Comentarios

- 📍 "Felicitaciones por la gran labor en nuestra comunidad"
- 📍 "Son los mejores, gracias por existir"
- 📍 "Gracias por la oportunidad"
- 📍 "Gracias, por permitir que los que no tenemos mejores opciones de estudios, las tengamos con ustedes."
- 📍 "Quiero felicitarlos porque su atención y respuestas son a la velocidad de la luz"



@SapienciaMed
www.sapiencia.gov.co



Alcaldía de Medellín
Cuenta con vos
SAPIENCIA
Agencia de Educación Superior de Medellín