

# 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



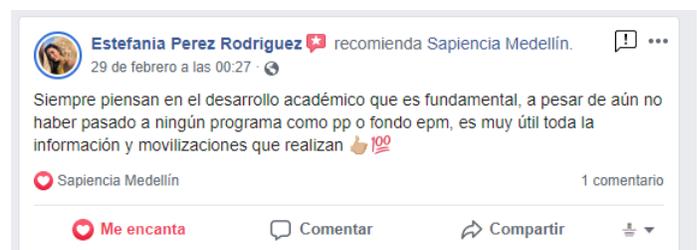
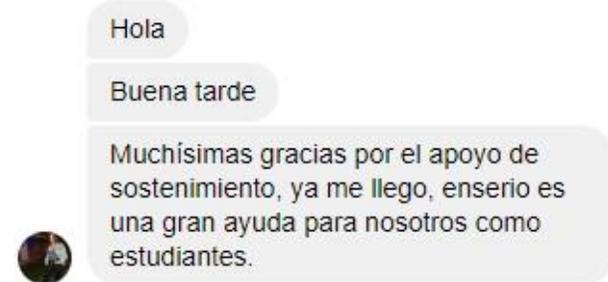
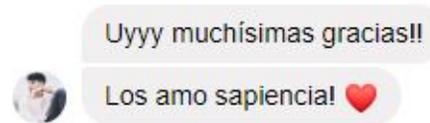
2.321 Instagram



## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



### Redes sociales



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín