

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2020
MAYO
JUNIO



CANAL TELEFÓNICO

MAYO

7.160

llamadas ENTRANTES



6.887

llamadas atendidas
(96% de atención positiva)

JUNIO

9.393

llamadas ENTRANTES



8.655

llamadas atendidas
(92% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
May	6.887	273	7.160	96%
Jun	8.655	738	9.393	92%



► Hemos registrado **16.553** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*La efectividad del mes de junio se vio afectada por fallas en la conectividad, adicionalmente en momentos de convocatoria el tiempo promedio de llamada incremento, debido a las asesorías, lo que aumenta los tiempos de espera para el ciudadano. Se implementó acción de mejora para fortalecer la planta telefónica.



CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **2.108 comunicaciones** durante el bimestre de las cuales:

1.936

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%.**

17.513



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 203% con respecto al bimestre anterior.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín



CAPACITACIONES

Capacitaciones

temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ Tablas de retención documental para la radicación de documentos
- ▶ 35 Capacitaciones en el proceso de radicación

OTROS CANALES VIRTUALES:



978
whatsapp



1.590
Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES

usuarios atendidos

MAYO - JUNIO



1.055
facebook



84
twitter



562
Instagram

TOTAL: 1.071



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales

Muchísimas gracias ,esque todos están súper

Gracias por tanto apoyo a nosotros los estudiantes

Entiendo, muchísimas gracias por su respuesta
❤️ que estén bien

Aaah listo! Perfecto, muchísimas gracias, así quedaron bien todas mis dudas!

Muy amables!

Mil gracias

Súper diligentes

Claro que si muchas gracias por su atencion [?] Feliz noche y miles de bendiciones para todo el equipo sapiencia y los tuyos

Mil Gracias, siempre tan diligentes y atentos. Dios Los Bendiga

Listo, efectivamente me llegó el e-mail de respuesta, le agradezco mucho su gestión, atención y tan aamable colaboración 🙏. Feliz día!

Mil gracias por toda la información brindada y esta oportunidad que nos han dado a muchos para seguir fortaleciendo nuestro proceso formativo



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Superior de Medellín



Alcaldía de Medellín