

INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA





NOVIEMBRE

8.532

7.444

llamadas atendidas (87% de atención positiva)

DICIEMBRE

4.294amadas ENTRANTES

4.060

llamadas atendidas (95% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Nov	7.444	1.088	8.532	87%
Dic	4.060	234	4.294	95%



Hemos registrado 12.826 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*En el mes de noviembre la efectividad se vio afectada por fallas en la conectividad y el inicio de la implementación de las mejoras en la planta telefónica. A partir del mes de diciembre la efectividad mejora notablemente.



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF

En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado 1.249 comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

810 SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

Durante estos meses, hemos recibido 391 peticiones en el módulo de PQRSDF con una efectividad de respuesta del 100%.

El formulario de PQRSDF de la página web, fue mejorado desde el mes de septiembre y con su módulo de atención ha representado mejoras en el proceso de atención al ciudadano.

Para el bimestre evaluado se incrementó el uso de este canal en más de un 750%

14.827



CORREOS ATENDIDOS

(asuntos: convocatorias, quejas, observaciones y felicitaciones)









INFORME DE GESTIÓN ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA





Temas relacionados con atención al ciudadano

▶ TRATAMIENTO DE PQRSDF

OTROS CANALES VIRTUALES:









TOTAL: 520

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO









