

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021

ENERO
FEBRERO



CANAL TELEFÓNICO

ENERO

5.466

llamadas ENTRANTES

4.573

llamadas atendidas
(84% de atención positiva)

FEBRERO

4.309

llamadas ENTRANTES

4.052

llamadas atendidas
(94% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Ene	4.573	893	5.466	84%
Feb	4.052	257	4.309	94%



- ▶ Hemos registrado **9.775** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*En el mes de **enero** la efectividad se vio afectada por fallas en la conectividad y el A partir del mes de **febrero** la efectividad mejora notablemente.



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **771** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

623

SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

Durante estos meses, hemos recibido **2.019** peticiones en el módulo de PQRSDF con una efectividad de respuesta del 99%.

11.669



CORREOS ATENDIDOS

(asuntos: convocatorias, quejas, observaciones y felicitaciones)



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021

ENERO
FEBRERO



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

► COMUNICACIÓN ASERTIVA

OTROS CANALES VIRTUALES:



► 3.585
Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

ENERO - FEBRERO



► 564
facebook



► 27
twitter



► 292
Instagram

TOTAL: 883



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



Quería enviarles un mensaje de agradecimiento, por darme la oportunidad de estar beneficiada en el programa con fondo epm para sostenimiento y matricula. De verdad que estoy muy agradecida y contenta. Gracias a los que hacen esto posible, Dios les bendiga 🙏🙏



Genial labor, felicitaciones por eso. Recuerden también apoyar los estudiantes de las IES privadas, muchos de ellos también tienen dificultades. Saludos.



Súper bien muchas muchas gracias 🙏



Muchas gracias, muy amables. Feliz día.



Dale, estaré pendiente. ante cualquier eventualidad por aquí pasaré de nuevo.



¡Muchas gracias!



Muchas gracias 😊😊 (sent with love effect)



Estaré atenta



Soy Sebastian Marín Hernandez ammm no sabría si por este medio o por cual otro pero era para agradecer este detallaso



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co



SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín