

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021

MARZO
ABRIL



CANAL TELEFÓNICO

MARZO

2.423

llamadas ENTRANTES



2.254

llamadas atendidas
(93% de atención positiva)

ABRIL

3.875

llamadas ENTRANTES



3.455

llamadas atendidas
(89% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Mar	2.254	169	2.423	93%
Abr	3.455	420	3.875	89%



- ▶ Hemos registrado **6.298** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*En el mes de **abril** la efectividad se vio afectada por fallas en la conectividad.



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **698** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

499

SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

Durante estos meses, hemos recibido **1.050** peticiones en el módulo de PQRSDF con una efectividad de respuesta del 100%.

6.196



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

MARZO
ABRIL



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

GESTIÓN EFICAZ DEL TIEMPO
TALENTO ESPECIALIZADO

OTROS CANALES VIRTUALES:



2.878
Chat pag web

MARZO - ABRIL



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos



568
facebook



27
twitter



607
Instagram

TOTAL: 1202



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



Ayer a las 19:11

A jajajajaj, al final si gane , me gustó mucho la dinámica de la feria sapiencia 2020. , Ojalá lo sigan haciendo es muy bueno



Mil y mil bendiciones a quien me dió está información, el señor los bendiga y derrame mucha salud para su familia

Camila, es con mucho gusto, feliz tarde.



Hay que emoción mil gracias con la ayuda de Dios pasaré 🙏🙏🙏

Con mucho gusto, feliz tarde.



Ah listo muchísimas gracias 😊 excelente atención

Con mucho gusto.

Feliz tarde.



Muchas gracias por la información. Feliz noche.

Con mucho gusto.



¿Es clara la información?

Perfecto, claro que sí, ¡Muchísimas por la información y atención!

Con mucho gusto, feliz tarde.

Visto



Gracias por ser tan diligentes

Con mucho gusto.



Muchísimas gracias

Son los mejores



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín