



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021

MAYO JUNIO



## CANAL TELEFÓNICO

MAYO

5.853

llamadas ENTRANTES

5.123

llamadas atendidas  
(88% de atención positiva)

JUNIO

5.441

llamadas ENTRANTES

4.467

llamadas atendidas  
(82% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
May	5.123	730	5.853	88%
Jun	4.467	974	5.441	82%



► Hemos registrado **11.294** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

\*En los meses de **Mayo y Junio** se vio afectada por fallas en la conectividad, la planta y conexión se encuentran en revisión y reparaciones pertinentes para mejorar la efectividad en la atención.



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **901** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

642

SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

Canal presencial

Durante estos meses, hemos recibido **986** peticiones en el módulo de PQRSDF con una efectividad de respuesta del 100%.

11.454



CORREOS GESTIONADOS

(Las solicitudes incrementaron en un **80%** con respecto al bimestre anterior.)

1.244



USUARIOS ATENDIDOS



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021

MAYO JUNIO



## CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ CAPACITACIÓN TRATAMIENTO DE PQRSDF
- ▶ CAPACITACIÓN CONVOCATORIA POSGRADOS
- ▶ CAPACITACIÓN MERCURIO

## OTROS CANALES VIRTUALES:



**11.255**  
Chat pag web

Por este medio de atención se incrementaron las solicitudes en más de un **295%** con respecto al bimestre anterior



**EN NUESTRAS REDES SOCIALES**  
usuarios atendidos

**MAYO - JUNIO**



**450**  
facebook



**67**  
twitter



**775**  
Instagram

**TOTAL: 1.292**



## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



### Redes sociales

