



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021  
JULIO  
AGOSTO



## CANAL TELEFÓNICO

JULIO

4.351

llamadas ENTRANTES

AGOSTO

3.087

llamadas ENTRANTES

4.031

llamadas atendidas  
(93% de atención positiva)

2.685

llamadas atendidas  
(87% de atención positiva)

| MES | ATENDIDAS | SIN ATENDER | TOTAL | % DE ATENCIÓN |
|-----|-----------|-------------|-------|---------------|
| Jul | 4.031     | 320         | 4.351 | 93%           |
| Ago | 2.685     | 402         | 3.087 | 87%           |



► Hemos registrado **7.438** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

\*En el mes de **julio** y con respecto al bimestre anterior la efectividad en la atención incrementó significativamente, en el mes de **agosto**, se vio afectada por fallas en la conectividad y se encuentra en revisión para mejorar la efectividad en la atención.



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.065** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

527

SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

Canal presencial

Durante estos meses, hemos recibido **1.418** peticiones en el módulo de PQRSDF con una efectividad de respuesta del 100%.

8.677



CORREOS GESTIONADOS

1.630



USUARIOS ATENDIDOS

(Las visitas aumentaron un **30%** con respecto al bimestre anterior.)



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021  
JULIO  
AGOSTO



## CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

► CAPACITACIÓN TRATAMIENTO DE PQRSDF  
Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica

## OTROS CANALES VIRTUALES:

6.146  
Chat pag web



## EN NUESTRAS REDES SOCIALES

usuarios atendidos

JULIO - AGOSTO



Facebook



Twitter



Instagram

TOTAL: 1.292



## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



## Redes sociales

