



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2021
SEPTIEMBRE
OCTUBRE



CANAL TELEFÓNICO

SEPTIEMBRE

2.050

llamadas ENTRANTES



1980

llamadas atendidas
(97% de atención positiva)

OCTUBRE

3.161

llamadas ENTRANTES



2.849

llamadas atendidas
(90% de atención positiva)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Sept	1.980	69	2.050	97%
Oct	2.849	312	3.161	90%



► Hemos registrado **5.211** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*El porcentaje promedio de efectividad, **incrementó satisfactoriamente**, con respecto al bimestre anterior



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **832 comunicaciones** durante el bimestre de las cuales:

563

SOLICITUDES

► Correo electrónico institucional

► Canal presencial

Durante estos meses, hemos recibido **1.409** peticiones en el módulo de PQRSDF.

6.031



► CORREOS GESTIONADOS

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

980



► 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
SEPTIEMBRE
OCTUBRE



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

► CAPACITACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Adelantada por el proceso de atención a la ciudadanía y dirigida al equipo de giros de la Dirección Técnica de Fondos

OTROS CANALES VIRTUALES:



6.301

Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

SEPTIEMBRE - OCTUBRE



242 facebook



20 twitter



201 Instagram

TOTAL: 463



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



Que bien 🙏 muchísimas gracias 🙏
Con mucho gusto, feliz día.



Muchas gracias Dios los bendiga
Con mucho gusto, feliz tarde.



perfecto
menos mal pregunté

igualmente



Listo muchas gracias 🙏
Feliz día
Con mucho gusto, feliz día.



Muchas gracias 🙏
Con mucho gusto, feliz tarde.



Enviado por María Camila [?]

Con mucho gusto, feliz tarde.

Enviado por María Camila [?]



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín