



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2021
NOVIEMBRE
DICIEMBRE



CANAL TELEFÓNICO

NOVIEMBRE

4.052

llamadas ENTRANTES

3.739

llamadas atendidas
(92% de atención positiva)

DICIEMBRE

3.395

llamadas ENTRANTES

2.984

llamadas atendidas
(88% de atención positiva)



► Hemos registrado **7.447** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*El porcentaje de efectividad en el mes de diciembre, se vio afectado por fallas en la conectividad



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.022 comunicaciones** durante el bimestre de las cuales:

635

SOLICITUDES

Correo electrónico institucional

Canal presencial

Durante estos meses, hemos recibido **1.840 peticiones** en el módulo de PQRSDF, aumentando el número de solicitudes por este medio en más de un **25%** que el bimestre anterior.

8.053



CORREOS GESTIONADOS

(Las solicitudes incrementaron en un 35% con respecto al bimestre anterior.)

618



USUARIOS ATENDIDOS



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín



INFORME DE GESTIÓN

2021
NOVIEMBRE
DICIEMBRE

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

▶ TRATAMIENTO Y PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE PQRSDF.

Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica.

▶ CAPACITACIÓN POLITICA DE TRATAMIENTO DE DATOS

Adelantada por el Sistema Integrado de Calidad y la Oficina Asesora Jurídica

▶ CAPACITACIÓN FLEXIBILIZACIÓN FONDO PP 2022

OTROS CANALES VIRTUALES:



6.816

Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

NOVIEMBRE - DICIEMBRE



676 facebook



15 twitter



720 Instagram

TOTAL: 1411



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



Ok muchas gracias por su ayuda

Estaré atenta

Con mucho gusto, feliz día



Que buen servicio, son muy amables, muchísimas gracias!



Perfecto, mil gracias

Muy amable, hasta la próxima

Con mucho gusto, feliz tarde.



Ya pude realizarlo, muchas gracias por tu ayuda

Con mucho gusto, feliz tarde.

Enviado por María Camila (?)



Muchísimas gracias por la información

Con mucho gusto, feliz tarde.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín