



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

ENERO
FEBRERO



CANAL TELEFÓNICO

ENERO

6.163

llamadas ENTRANTES

3.373

llamadas atendidas
(55% de atención positiva)

FEBRERO

4.432

llamadas ENTRANTES

2.943

llamadas atendidas
(66% de atención positiva)



► Hemos registrado **6.316** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*El porcentaje de efectividad en el bimestre, se ha visto afectado por fallas técnicas del operador de telefonía, el cual se encuentra realizando los ajustes pertinentes para garantizar la oportuna atención por este canal.



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **909** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

424

SOLICITUDES



Correo electrónico institucional

Durante estos meses, hemos recibido **2.091** peticiones en el módulo de PQRSDF, aumentando el número de solicitudes por este medio en más de un **25%** que el bimestre anterior.

6.393

CORREOS
GESTIONADOS



Canal presencial

793

USUARIOS ATENDIDOS

707 Sede central | **86** c4ta



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

2022

ENERO
FEBRERO

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

► **Capacitación Atención al Ciudadano**
Inducción Proceso 2022 Adelantada en conjunto con la Oficina Asesora Jurídica.

OTROS CANALES VIRTUALES:



6.560
Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES
usuarios atendidos

ENERO - FEBRERO



664
facebook



14
twitter



525
Instagram

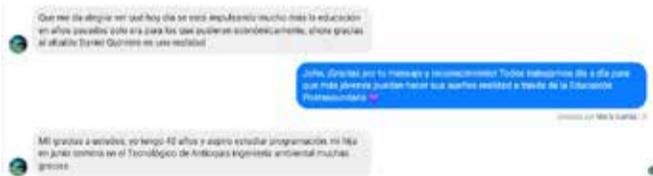
TOTAL: 1203



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín