



# 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



6.393

CORREOS  
GESTIONADOS



Canal presencial



793

USUARIOS ATENDIDOS

707 Sede central | 86 c4ta

CONSEJO DE  
CULTURA, RECREACIÓN  
DEPORTES Y APRENDIZAJE



@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