



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Marzo  
Abril



## CANAL TELEFÓNICO

MARZO

**4.062**

llamadas ENTRANTES

**2.707**

llamadas atendidas  
(67% de atención positiva)

ABRIL

**2.901**

llamadas ENTRANTES

**2.314**

llamadas atendidas  
(80% de atención positiva)



► Hemos registrado **5.021** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

\*Se evidencia mejoría en la efectividad de la atención, notando un mayor porcentaje en el mes de abril. Lo anterior, resalta las acciones realizadas por el operador de telefonía para tal fin.



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.193** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

**455**

SOLICITUDES



Correo electrónico institucional

Durante estos meses, hemos recibido **1.887** peticiones en el módulo de PQRSDF, disminuyendo el número de solicitudes por este medio en más de un **9%** que el bimestre anterior.

**5.857**

CORREOS GESTIONADOS



Canal presencial

**816**

USUARIOS ATENDIDOS

**694** Sede central | **122** c4ta



@SapienciaMed

[www.sapiencia.gov.co](http://www.sapiencia.gov.co)

**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín



# INFORME DE GESTIÓN

2022

Marzo  
Abril

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA



## CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDF
  - ▶ Asesoría Planta Telefónica - Equipo de Atención la Ciudadanía.
  - ▶ Capacitación Atención a la Ciudadanía - Dictada por Profesional de Psicología de la ARL Positiva
- Las capacitaciones fueron dictadas para el equipo que conforma el proceso de Atención a la Ciudadanía

## OTROS CANALES VIRTUALES:



3.679

Chat pag web



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

## MARZO - ABRIL



700 facebook



21 twitter



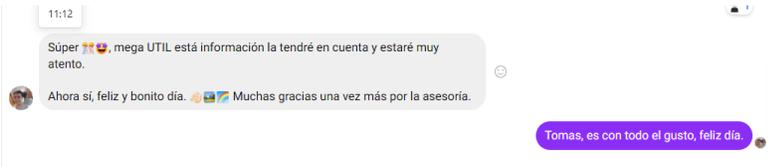
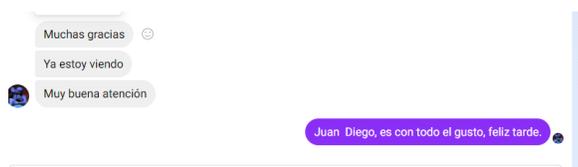
815 Instagram

TOTAL: 1536

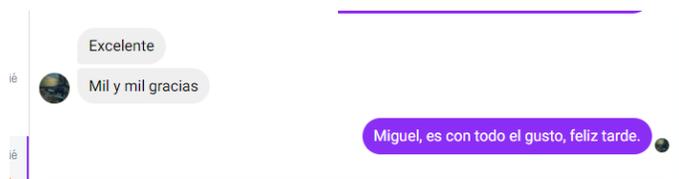


## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

### Redes sociales y encuestas de satisfacción



Tomás, es con todo el gusto, feliz día.



Miguel, es con todo el gusto, feliz tarde.



Teniendo más asesores como la persona que responde el correo info@sapiencia.gov.co . Es excelente!



siempre hay una oportunidad para ser mejores cada día, podrían agilizar un poco mas los procesos de verificación de la información y respuesta, pero lo hacen muy bien



Felicitaciones

Todo fue excelente...



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín