



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Mayo  
Junio



## CANAL TELEFÓNICO

Mayo

**3.254**

llamadas ENTRANTES

**2.910**

llamadas atendidas  
(89% de atención positiva)

Junio

**6.161**

llamadas ENTRANTES

**4.610**

llamadas atendidas  
(75% de atención positiva)



► Hemos registrado **7.520** 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 mayo. Lo anterior, resalta las acciones realizadas por el operador de telefonía para tal fin.

\*Sin embargo, en el mes de junio, el incremento del 89% en el volumen de llamadas entrantes por tiempo de convocatoria y renovaciones, impactó nuevamente el indicador, dado que cada llamada es atendida de manera personalizada lo que aumenta el tiempo de espera por cada usuario.



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.462** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

**554**

SOLICITUDES

Durante estos meses, hemos recibido **1.797** peticiones en el módulo de PQRSDF.



Correo electrónico institucional



**7.344** CORREOS GESTIONADOS

25% de aumento de solicitudes por medio de este canal



Canal presencial



**902** USUARIOS ATENDIDOS

816 Sede central | **86** c4ta

Ciudad de la Ciencia, Tecnología e Innovación



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co



**SAPIENCIA**

Agencia de Educación  
Postsecundaria de Medellín



**Alcaldía de Medellín**  
Distrito de  
Ciencia, Tecnología e Innovación



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Mayo  
Junio



## CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

► Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDF, dictada a la Subdirección para la Gestión de Educación Postsecundaria.

## OTROS CANALES VIRTUALES:



6.983  
Chat pag web

Por medio de este canal se incrementó en un 89% el volumen de atenciones vs el bimestre anterior

290 atenciones a

@medellín  
Ciudadela Universitaria Digital



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

Mayo - Junio

576 facebook

21 twitter

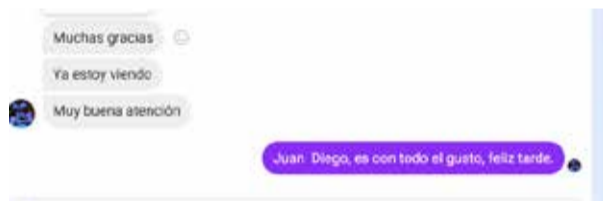
704 Instagram

TOTAL: 1301



## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

Redes sociales y encuestas de satisfacción



Muchísimas gracias SAPIENCIA 🙏🙏🙏

Tomás, es con todo el gusto, feliz día.



Super mega UTIL esta información la tendré en cuenta y estaré muy atenta  
Ahora sí, feliz y bonito día. Muchas gracias una vez más por la asesoría.



Tomás, es con todo el gusto, feliz día.



Muchísimas gracias 🙏

Carolina, es con todo el gusto, feliz día.

Oye, muchas gracias por la respuesta a las inquietudes. ❤️



Gracias por la información  
Dale muchas gracias por responder, ya les escribí al correo, estaré atenta a la respuesta

Daniela, es con todo el gusto, feliz tarde.



“Me respondieron con claridad”



“Conseguí lo que necesitaba de una manera ágil”



“La atención muy oportuna de parte de Monica María Tuberquia muchas gracias FELICITACIONES”

