



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Julio
Agosto



CANAL TELEFÓNICO

Julio

7.711

llamadas ENTRANTES

5.847

llamadas atendidas
(76% de atención positiva)

Agosto

4.797

llamadas ENTRANTES

4.177

llamadas atendidas
(87% de atención positiva)



► Hemos registrado **10.024** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO



En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.669** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

724
SOLICITUDES

Durante estos meses, hemos recibido **2.612** peticiones en el módulo de PQRSDF.



Correo electrónico institucional



8.576 CORREOS GESTIONADOS

17% de aumento de solicitudes por medio de este canal



Canal presencial



1.460 USUARIOS ATENDIDOS

1.380 Sede central | **80 c4ta**

Unidades de la Sede Medellín y el departamento de Antioquia



@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

Julio
Agosto



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

- ▶ Tratamiento y procedimientos para atención de PQRSDF, dictada a la Subdirección Administrativa, Financiera y de Apoyo a la Gestión.
- ▶ Capacitación Integral – Equipo atención a la ciudadanía – Temas: Lenguaje claro, reconocimiento de habilidades y debilidades, seguimiento y retroalimentación a la gestión.

OTROS CANALES VIRTUALES:



6.331
Chat pag web

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

244

atenciones a



EN NUESTRAS REDES SOCIALES
usuarios atendidos

Julio - Agosto



600
facebook



18
twitter



987
Instagram

TOTAL: 1.605



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales y encuestas de satisfacción



Ayyy, en serio 🥰, gracias!!!! 😭



Muchísimas gracias me siento muy feliz en serio, gracias por la oportunidad 🥰

Much



Muchísimas gracias!

Ustedes son lo Mejor!

Es con mucho gusto, fel



Esta bien!!

Muchas gracias 🥰

Que tengan un lindo día y gracias por la ayuda



Gracias ibfinitas a Dios y a los que luchan en pro del bienestar t la transformaci3n social

Hola Sandra, ¡Gracias por tu mensaje y reconocimiento! Todos trabajamos día a día para que más jóvenes puedan hacer sus sueños realidad a través de la Educación Postsecundaria 🥰



Felicitaciones, una gran instituci3n 🥰



Muchas gracias muy amables un feliz dia



Dale, muchísimas gracias, muy amables



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación