



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2022

Noviembre  
Diciembre



## CANAL TELEFÓNICO

Noviembre

**2.190**

llamadas ENTRANTES

Diciembre

**2.290**

llamadas ENTRANTES

**2.035**

llamadas atendidas  
(93% de atención positiva)

**2.197**

llamadas atendidas  
(96% de atención positiva)



► Hemos registrado **4.232** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

\*Las llamadas durante el bimestre aumentaron en un 23%



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **1.840** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

**540**  
SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **2.022** peticiones en el módulo de PQRSDF.

-Las solicitudes por medio de este canal, **aumentaron en un 45%** con respecto al bimestre anterior



Correo electrónico institucional

**6.768** CORREOS GESTIONADOS

Las solicitudes aumentaron en un 1.7%, con respecto al bimestre anterior



Canal presencial

**618** USUARIOS ATENDIDOS

**610** Sede central | **08** c4ta



@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

Noviembre  
Diciembre



## CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

Se realizaron dos capacitaciones de respuestas PQRSDF por medio del módulo a la Subdirección para la gestión postsecundaria.

## OTROS CANALES VIRTUALES:



4.936  
Chat pag web

147  
atenciones a



## Noviembre - Diciembre



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos



668  
facebook



8  
twitter



1.488  
Instagram

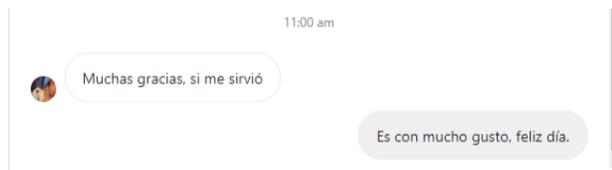
TOTAL: 2.164



## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales y encuestas de satisfacción



"Muy bien todo felicitaciones a monica tuberquia por ser tan formal y educada"



"La agilidad de las revisiones es buena, pero siempre que hayan tiempos de espera más cortos, serán más beneficiosos para los usuarios."



"Todo es propenso a mejorar; pero , en términos generales están muy bien"



"Muy buena atención y amabilidad de los mentores y facilitadores."



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín  
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación