

NFORME DE GEST

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA



CANAL TELEFÓNICO

Enero

Febrero

llamadas ENTRANTES llamadas ENTRANTES

llamadas atendidas (53.4% de atención positiva)

llamadas atendidas (88.6% de atención positiva)



► Hemos registrado 3.926 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*Las llamadas durante el bimestre disminuyeron en un 6.4%



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado 800 comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

252 **SOLICITUDES**

- -Durante estos meses, hemos recibido 2.059 peticiones en el módulo de PQRSDF.
- -Las solicitudes por medio de este canal, aumentaron en un 1.83% con respecto al bimestre anterior

Correo electrónico institucional

CORREOS GESTIONADOS

Las solicitudes disminuyeron en un 8.79%, con respecto al bimestre anterior

Canal presencial

694 USUARIOS ATENDIDOS

678 Sede central 16 C4 a contraction of the contrac









INFORME DE GESTIÓN

2023 Enero Febrero

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

Se realizaron dos capacitaciones una de PQRSDF a la dirección técnica de fondos y otra relacionada con atención a la ciudadanía dentro del área.

OTROS CANALES VIRTUALES:





Enero - Febrero







TOTAL: 3.887



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

Redes sociales y encuestas de satisfacción







