



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2023

Marzo
Abril



CANAL TELEFÓNICO

Marzo

1.315

llamadas ENTRANTES

1.256

llamadas atendidas
(95.5% de atención positiva)

Abril

2.132

llamadas ENTRANTES

1.931

llamadas atendidas
(90.6% de atención positiva)



► Hemos registrado **3.187** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*Las llamadas durante el bimestre disminuyeron en un 18.8%



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **788** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

283
SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **2.013** peticiones en el módulo de PQRSDF.

-Las solicitudes por medio de este canal, **disminuyeron en un 2.24%** con respecto al bimestre anterior



Correo electrónico institucional

4.867 CORREOS GESTIONADOS

Las solicitudes disminuyeron en un 21.14%, con respecto al bimestre anterior



Canal presencial

701 USUARIOS ATENDIDOS

648 Sede central | **53** 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

2023

Marzo
Abril



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

Se realizaron dos capacitaciones sobre el documento grupos de valor a los líderes de la subdirección administrativa y financiera y de apoyo a la gestión y a los procesos de atención a la ciudadanía y cartera

OTROS CANALES VIRTUALES:



3.612

Chat pag web

177 atenciones a



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

Marzo-Abril



810 facebook



13 twitter



1.246 Instagram

TOTAL: 2.199



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales y encuestas de satisfacción



Perfecto. Muchas gracias por la información. Feliz tarde.

Es con mucho gusto, feliz tarde.

Enviado por María Camila



Gracias por sus respuestas y el tiempo, quedó muy agradecido

08:55

Es con mucho gusto, feliz día.

Charik

Si, te lo agradezco mucho

Charik

No, muchas gracias por su atención

¿Es clara la información?

15:20

María Camila Ruiz (M)

¿Podemos ayudarte en algo más?

15:21

María Camila Ruiz (M)

lunes 5:07pm

Muchas gracias 🙌 Que tengas un hermoso día

9:21 am

Es con mucho gusto 🙌



Muchas graciss muy amable

Es con mucho gusto, feliz día.

Ayer 9:36 am

Sapiencia muchas gracias de todo corazón. Hoy me siento demasiado agradecida con este proyecto, estudié el pregrado y el postgrado con su apoyo y sumado a mi esfuerzo hoy logré condonar el 100% del crédito de ambos programas. Deseo que muchas más personas, como yo, puedan seguir aprovechando este beneficio. Gracias a todos ustedes que trabajan día a día para que esto se siga dando.

Muchas gracias ❤️



Hola Katherin, ¡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. ❤️



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación