



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2023

Mayo
Junio



CANAL TELEFÓNICO

Mayo

3.816

llamadas ENTRANTES

3.625

llamadas atendidas
(95% de atención positiva)

Junio

3.321

llamadas ENTRANTES

3.089

llamadas atendidas
(93% de atención positiva)



► Hemos registrado **6.714** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

*Las llamadas durante el bimestre aumentaron en un 110%



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **837** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

258

SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **1.637** peticiones en el módulo de PQRSDF.

-Las solicitudes por medio de este canal, **disminuyeron en un 18.68%** con respecto al bimestre anterior



Correo electrónico institucional

► **2.537** CORREOS GESTIONADOS

-Las solicitudes **disminuyeron en un 47.89%** con respecto al bimestre anterior



Canal presencial

► **797** USUARIOS ATENDIDOS

756 Sede central | 41 **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

Mayo
Junio



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

Se realizaron dos capacitaciones a el proceso de atención a la ciudadanía sobre el decreto 032 PUAP y manual de atención a la ciudadanía

OTROS CANALES VIRTUALES:



10.994
Chat pag web

245
atenciones a

@medellín
Ciudadela Universitaria Digital

Mayo - Junio



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos



1.860
facebook



28
twitter



2.060
Instagram

TOTAL: 3.948



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales y encuestas de satisfacción

Listo gracias

Es con mucho gusto, feliz tarde.

Gracias por su correcta atención y apoyo a las personas en especial a ti persona detrás de esta cuenta

Es con muchísimo gusto 🥰

Entiendo

De corazón, muchísimas gracias por su ayuda 😊
Que tengan un muy feliz día

Es con mucho gusto, feliz día.

Miguel Angel

Muchas gracias María por tu atención y excelente información

Te deseo un feliz día

María Camila Ruiz (Me)

Es con mucho gusto, ¡feliz día!

¡Gracias por utilizar nuestro chat institucional!

Tu opinión es muy importante para nosotros. Te invitamos a calificar nuestros trámites y servicios por medio del siguiente enlace:

Servicios: <https://sapiencia.gov.co/encuesta-de-satisfaccion/>

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