



# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2023

Julio  
Agosto



## CANAL TELEFÓNICO

Julio

6.426

llamadas ENTRANTES

3.720

llamadas atendidas  
(58% de atención positiva)

Agosto

5.470

llamadas ENTRANTES

3.026

llamadas atendidas  
(55.3% de atención positiva)



► Hemos registrado **6.746** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

\*Las llamadas durante el bimestre aumentaron en un 112%



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **382** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

**362**  
SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **1.444** peticiones en el módulo de PQRSDF.

-Las solicitudes por medio de este canal, **disminuyeron en un 28.27%** con respecto al bimestre anterior



Correo electrónico institucional

**5.510** CORREOS GESTIONADOS

Las solicitudes aumentaron en un 13.2%, con respecto al bimestre anterior



Canal presencial

**4.931** USUARIOS ATENDIDOS

4.928 Sede central | **3** 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

Julio  
Agosto



## CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

Se realizaron capacitaciones con el equipo de atención a la ciudadanía y cartera, como tema central el manual de atención a el ciudadano

## OTROS CANALES VIRTUALES:



13.936  
Chat pag web

329  
atenciones a

@Medellín  
Ciudadela Universitaria Digital

## Julio - Agosto



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos



2.265  
facebook



8  
twitter



2.940  
Instagram

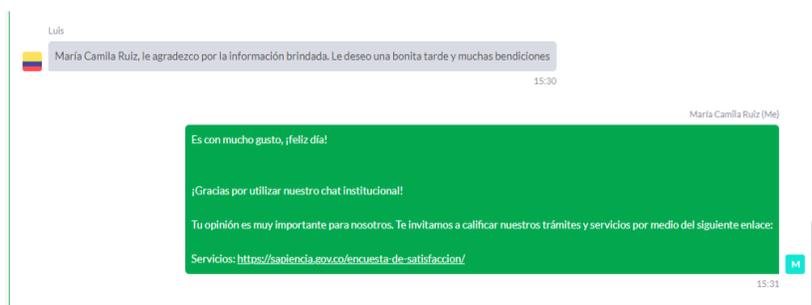
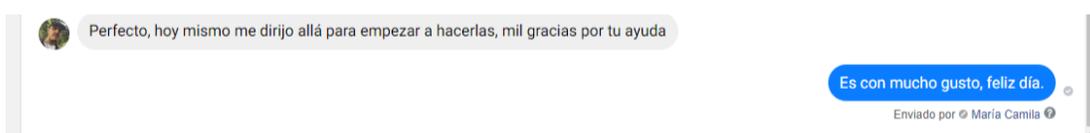
TOTAL: 5.513



## LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales y encuestas de satisfacción



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín  
Distrito de Ciencia, Tecnología e Innovación