



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2023

septiembre
octubre



CANAL TELEFÓNICO

septiembre

3.508

llamadas ENTRANTES

octubre

3.109

llamadas ENTRANTES

2.680

llamadas atendidas
(76.4% de atención positiva)

2.196

llamadas atendidas
(70.6% de atención positiva)



► Hemos registrado **4.876** llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

► En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **870** comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

510
SOLICITUDES



Correo electrónico institucional



Canal presencial

-Durante estos meses, hemos recibido **1.745** peticiones en el módulo de PQRSDF.

-Las solicitudes por medio de este canal, **augmentaron en un 20.84%** con respecto al bimestre anterior

3.219 CORREOS GESTIONADOS

las solicitudes fueron gestionadas en su totalidad para este bimestre

910 USUARIOS ATENDIDOS

886 Sede central | **24** 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

septiembre
octubre



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

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

OTROS CANALES VIRTUALES:



7.026
Chat pag web

155
atenciones a



septiembre - octubre



EN NUESTRAS REDES SOCIALES
usuarios atendidos



2.351
facebook



2
X



4.355
Instagram

TOTAL: 6.708



LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO



Redes sociales y encuestas de satisfacción

A ya comprendo
Bueno
Muchas gracias
Me ayudaré mucho

Es con mucho gusto, feliz tarde.

Listo quedo tranquila
Y ya espero los resultados
Muchas gracias por su atención de verdad

Perfecto, estaré atenta a cualquier anuncio
Muchas gracias

Es con mucho gusto, feliz tarde.

Hoy es el día ,Dios nos bendiga dándonos esa beca

Muchas bendiciones

Es con mucho gusto, feliz día.



@SapienciaMed

www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación