



INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2023

Noviembre
Diciembre



CANAL TELEFÓNICO

Noviembre

4829

llamadas ENTRANTES

2607

llamadas atendidas
(54.0% de atención positiva)

Diciembre

4328

llamadas ENTRANTES

1864

llamadas atendidas
(43.1% de atención positiva)



► Hemos registrado 4.022 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 787 comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

245

SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **2.653 peticiones en el módulo de PQRSDF.**

-Las solicitudes por medio de este canal, **augmentaron en un 52.04%** con respecto al bimestre anterior



Correo electrónico institucional

► **4085** CORREOS GESTIONADOS

-Las solicitudes fueron gestionadas en su totalidad para este bimestre.



Canal presencial

► **3733** USUARIOS ATENDIDOS

3712 Sede central | 21 c4ta

Colombiana
Cuenta Tecnología
de Aprendizaje



INFORME DE GESTIÓN

2023

Noviembre
Diciembre

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA



CAPACITACIONES

Temas relacionados con atención al ciudadano

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

OTROS CANALES VIRTUALES:



► **13593**

Chat pag web

► **189**

atenciones a

► **@medellín**
Ciudadela Universitaria Digital



EN NUESTRAS REDES SOCIALES
usuarios atendidos

Noviembre - Diciembre



► **94**

Facebook



► **0**

X



► **304**

Instagram

TOTAL: 398



www.sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín

Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación