

# INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2024

Septiembre  
Octubre



## CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado 230 comunicaciones durante el bimestre de las cuales:

**107**  
SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **1849 peticiones en el Modulo de PQRSDF, disminuyo en un 61.9%**



Correo electrónico institucional

▶ **2218** CORREOS GESTIONADOS

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



Canal presencial

▶ **2136** USUARIOS ATENDIDOS



Canal telefonico

▶ **2559** USUARIOS ATENDIDOS



▶ **4744**  
Chat pag web

## OTROS CANALES VIRTUALES:

**353** ▶ @Medellín.  
atenciones a Ciudadela Universitaria Digital



**EN NUESTRAS REDES SOCIALES**  
usuarios atendidos

septiembre - octubre



▶ **62**  
Facebook



▶ **11**  
X



▶ **378**  
Instagram

**TOTAL: 451**