

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:

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

107

SOLICITUDES



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