

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2024

Noviembre
Diciembre



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **389 comunicaciones** durante el bimestre de las cuales:

137

SOLICITUDES

-Durante estos meses, hemos recibido **2702 peticiones** en el Módulo de PQRSDF, aumento en un **46%**



Correo electrónico institucional

▶ **2746** CORREOS GESTIONADOS

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



Canal presencial

▶ **4543** USUARIOS ATENDIDOS



Canal telefónico

▶ **2495** USUARIOS ATENDIDOS



▶ **2694**
Chat pág. web

OTROS CANALES VIRTUALES:

284 atenciones a

▶ **@Medellín**
Ciudadela Universitaria Digital



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

Noviembre-Diciembre

▶ **40** Facebook

▶ **6** X

▶ **76** Instagram

TOTAL: 122