

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2025

Noviembre
Diciembre



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

▶ En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **279 comunicaciones** durante el bimestre de las cuales:

-Durante estos meses, hemos recibido **2120 peticiones** en el Módulo de PQRSDF, disminuyo en un **35,05%**

206

SOLICITUDES



Correo electrónico institucional

▶ **1994** CORREOS GESTIONADOS

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



Canal presencial

▶ **4756** USUARIOS ATENDIDOS



Canal telefónico

▶ **3813** USUARIOS ATENDIDOS



2410

Chat pág. web

OTROS CANALES VIRTUALES:

322 atenciones a

▶ @medellín.
Ciudadela Universitaria Digital



EN NUESTRAS REDES SOCIALES
usuarios atendidos

Septiembre - Octubre



▶ **27**
Facebook



▶ **7**
X



▶ **178**
Instagram

TOTAL: 212



sapiencia.gov.co



SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación