

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA - SAPIENCIA

2026

Enero
Febrero



CORREO INSTITUCIONAL, MÓDULO PQRSDF Y MERCURIO

▶ En la plataforma de información de Mercurio hemos registrado **239 comunicaciones** durante el bimestre de las cuales:

-Durante estos meses, hemos recibido **2264 peticiones** en el Módulo de PQRSDF, disminuyó en un 6%

131

SOLICITUDES



Correo electrónico institucional

▶ **2189** CORREOS GESTIONADOS

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



Canal presencial

▶ **3916** USUARIOS ATENDIDOS



Canal telefónico

▶ **1442** USUARIOS ATENDIDOS



1506

Chat pág. web

OTROS CANALES VIRTUALES:

403 atenciones a



EN NUESTRAS REDES SOCIALES usuarios atendidos

Enero - Febrero



40 Facebook



3 X



37 Instagram

TOTAL: 80



sapiencia.gov.co

SAPIENCIA

Agencia de Educación
Postsecundaria de Medellín



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación