2018
AGOSTO - OCTUBRE

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

CANAL TELEFÓNICO

AGOSTO

4.058 LLAMADAS ENTRANTES

3.839 LLAMADAS ATENDIDAS (94.6% DE ATENCIÓN POSITIVA)

SEPTIEMBRE

3.296 LLAMADAS ENTRANTES

3.160 LLAMADAS ATENDIDAS (95.87% DE ATENCIÓN POSITIVA)

OCTUBRE

6.829 LLAMADAS ENTRANTES

6.447 LLAMADAS ATENDIDAS (94.41% DE ATENCIÓN POSITIVA)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Agosto	3.839	219	4.058	94.6%
Septiembre	3.160	136	3.296	95.87%
Octubre	6.447	382	6.829	94.41%

Hemos registrado 14.183 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.438 documentos.

1.188 SOLICITUDES

El sistema de información SIIS, es la plataforma con el porcentaje de servicio positivo más alto de todo el sistema de atención al ciudadano, si bien la demanda no es tan alta por este medio, nos hemos concentrado en cerrar mes a mes sin solicitudes pendientes esta plataforma. *Durante estos meses, hemos recibido 59 peticiones con cero solicitudes pendientes.*

2018
AGOSTO - OCTUBRE

Fortalecimiento del canal virtual:
Correo electrónico institucional

1.438
CORREOS ATENDIDOS
(ASUNTOS: CONVOCATORIAS, QUEJAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES)

CAPACITACIONES

2 CAPACITACIONES
TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comunicación Asertiva, afectiva y efectiva
- Inteligencia Emocional

COMPLEMENTARIAS

- Capacitación Racionalización de Trámites
- Socialización convocatorias Fondos y Becas Sapiencia 2019-1.

GRUPOS DE ESTUDIO ENFOCADOS

- Fondos Sapiencia Posgrados y Pregrados
- Convocatorias de Fondos y Becas Sapiencia 2019-1

EN NUESTRAS REDES SOCIALES

USUARIOS ATENDIDOS

AGOSTO - OCTUBRE

FACEBOOK	726
TWITTER	60
INSTAGRAM	214

CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- Personatón
  (Comuna 1 - Popular y Comuna 6 - Doce de Octubre)
- Festival Buen Comienzo
  (3 días de presencia institucional)

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

REDES SOCIALES

Natalia Andrea recomienda Sapiencia Medellín.
8 de agosto ·

Los he consultado cada vez que tengo una inquietud respecto al programa Sapiencia y siempre recibo una respuesta clara, amena y oportuna. Muchas gracias.

Susana Marín Valencia recomienda Sapiencia Medellín.
3 de septiembre ·

El trato de sus empleados es muy bueno, son eficientes y muy dispuestos a ayudar

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Alcaldía de Medellín SAPIENCIA	FORMATO BUZÓN DE SUGERENCIAS	Código: F-MI-AC-002 Versión: 01 Fecha de Aprobación: 01 de julio de 2017 Página: 1 de 1

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DISGUSTOS O FELICITACIONES

Cuéntanos acerca de tu experiencia en nuestra entidad

Nombre:	Silvia Patricia Fernández
Teléfono:	3148564496
Correo electrónico:	sipafere@hotmail.com
Fecha:	Agosto 22/2018

- ☐ Petición o pregunta
- ☐ Queja o reclamo
- ☐ Sugerencia
- ☑ Felicitación

Fondo o Programa por el cual se interesa:	Postgrado

Motivos de tus observaciones:

Felicitar al personal que atiende en esta sede por su atención y respeto.
En especial la oficina de ~~Mas~~ Postgrado a la sra. Mónica Loaiza por su atención, orden, colaboración y disposición. Excelente