2018
MAYO - JULIO

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

CANAL TELEFÓNICO

CONVOCATORIAS

MAYO	JUNIO	JULIO
8.560 LLAMADAS ENTRANTES	**7.890** LLAMADAS ENTRANTES	**4.179** LLAMADAS ENTRANTES
7.661 LLAMADAS ATENDIDAS (89.49% DE ATENCIÓN POSITIVA)	**7.241** LLAMADAS ATENDIDAS (89.49% DE ATENCIÓN POSITIVA)	**3.337** LLAMADAS ATENDIDAS (79.85% DE ATENCIÓN POSITIVA)

Para el mes de mayo dejamos de atender 899 llamadas, el 10.51% del total de llamadas entrantes. Para el mes de junio, 649 llamadas no fueron atendidas, correspondiente al 10.5% del total de llamadas entrantes. *A la fecha dejamos de atender el 20.15% del total de las llamadas.*

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	% DE ATENCIÓN
Mayo	7.661	899	89.49
Junio	7.241	649	89.49
Julio	3.337	842	79.85

* En el mes de julio solo tuvimos habilitadas 2 de las 3 líneas telefónicas.

Con la apertura de las convocatorias de los diferentes Fondos y Becas Sapiencia, la demanda del canal telefónico fue la más alta del año en curso.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.811 documentos.

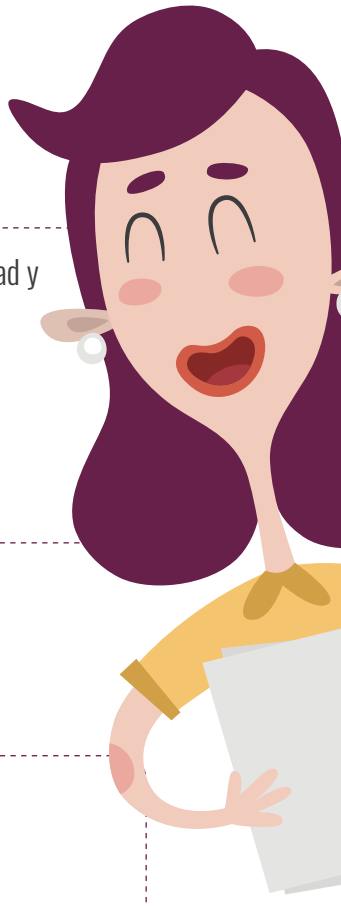
1.449
SOLICITUDES
A LA FECHA TENEMOS EVACUADAS EL 65.76%

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, hemos recibido un mayor número de recursos que se encuentran dentro de los términos de respuesta a la fecha. *Durante los meses de mayo a julio recepcionamos 86 peticiones, con el 84.89% de solicitudes evacuadas.*

2018
MAYO - JULIO

Fortalecimiento del canal virtual:
Correo electrónico institucional

1.973
CORREOS ATENDIDOS
(ASUNTOS: CONVOCATORIAS, QUEJAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES)



CAPACITACIONES

3 CAPACITACIONES
TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Correos efectivos: Claridad, oportunidad y ortografía.
- Escribir bien y no morir en el intento.
- PQRS: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias.

COMPLEMENTARIAS

- Seguridad y salud en el trabajo

CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- Caravana de la Convivencia
  (Comuna 7 - Robledo, Comuna 16 -Belén, Corregimiento 80 - San Antonio de Prado)
- Institucion Educativa Madre Laura
  (Comuna 9 - Buenos Aires)
- Personatón
  (Placa Polideportiva Plaza Colón y Comuna 9 - Buenos Aires)

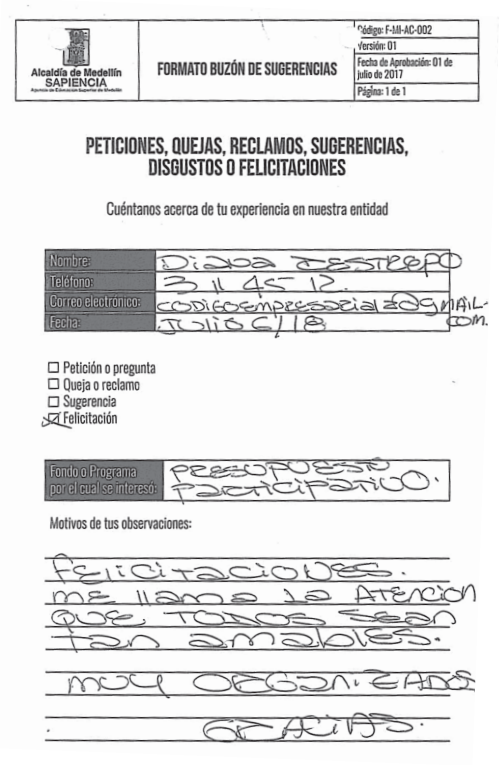
EN NUESTRAS REDES SOCIALES

USUARIOS ATENDIDOS

	ENERO - ABRIL	MAYO - JULIO
FACEBOOK	487	1.097
TWITTER	30	76
INSTAGRAM	30	198

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

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:	Diana Restrepo
Teléfono:	3114512.
Correo electrónico:	codigoempresarial@gmail.com
Fecha:	Julio 6/18

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

Fondo o Programa por el cual se interesó:	Presupuesto participativo.

Motivos de tus observaciones:

Felicitaciones. me llama la atención que todos sean tan amables. muy organizados gracias.

CORREO INSTITUCIONAL

Formulario para Atención a PQRS

Tipo de Documento:	C.C.
Nro de Identificación	1001234499
Nombre :	KAREN DANIELA AGUDELO ARANGO
Comuna :	Villa Hermosa
Dirección :	CARRERA 19 NUMERO 53-47
Teléfono :	2220910
Correo Electrónico :	KAGUDELOARANGO@GMAIL.COM
Mensaje :	AHORA ES DEMASIADA AYUDA LA QUE MUCHOS DE LOS JOVENES DE MEDELLIN ESTAMOS RECIBIENDO POR QUE MUCHOS DE NOSOTROS TAL VEZ NO TENGAMOS EL MODO DE REALIZAR UNA TECNICA Y ESTAR EN UNA EDUCACION SUPERIOR PERO GRACIAS A MUCHAS PERSONAS QUE ESTAN REALIZANDO ESTE TIPO DE CONVOCATORIAS ES QUE TENEMOS UNA NUEVA OPORTUNIDAD POR ESO DOY UNAS FELICITACIONES A SUS NUEVAS MEDIDAS PARA NOSOTROS
Tema :	FELICITACIONES

REDES SOCIALES

Sandra Correa opinó sobre Sapiencia Medellín: 5★

El día de ayer, luego de que Sapiencia y sus empleados dieran una oportuna , justa y eficaz solución a inconvenientes que se presentaron en el ultimo día de inscripciones a posgrados internacionales, me quedo con una gran satisfacción al saber que aun hay empleados que ponen en sus labores el sentido mas humano y amigable que los caracteriza. Un reconocimiento para Sapiencia, el empleado encargado de las redes sociales y a la señora Monica; así hacemos publicas las denuncias a falencias, que hoy se reconozca la buena labor del equipo.