INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
ENERO - FEBRERO

CANAL TELEFÓNICO

ENERO

7.028
LLAMADAS ENTRANTES

6.212
LLAMADAS ATENDIDAS
(88.4% DE ATENCIÓN POSITIVA)

FEBRERO

4.304
LLAMADAS ENTRANTES

4.121
LLAMADAS ATENDIDAS
(96.2% DE ATENCIÓN POSITIVA)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Enero	6.212	816	7.028	88.4%
Febrero	4.121	183	4.304	96.2%

Hemos registrado 11.332 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

En el mes de enero, el porcentaje de llamadas atendidas disminuyó el 6% frente a los meses anteriores, sin embargo, y tras revisión de los motivos se atribuye que hasta el día 8 del mismo mes estuvo encargada del canal telefónico una sola persona en atención de las líneas de la Agencia.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.081 documentos.

761
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. Durante estos meses, hemos recibido 29 peticiones con 2 solicitudes pendientes.

Fortalecimiento del canal virtual:
Correo electrónico institucional

1.275
CORREOS ATENDIDOS
(ASUNTOS: CONVOCATORIAS, QUEJAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES)

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
ENERO - FEBRERO

CAPACITACIONES

2 CAPACITACIONES
TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Comunicación Asertiva
- Tratamiento PQRS

CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- Personatón
  (Comuna 8 - Villa Hermosa)

EN NUESTRAS REDES SOCIALES

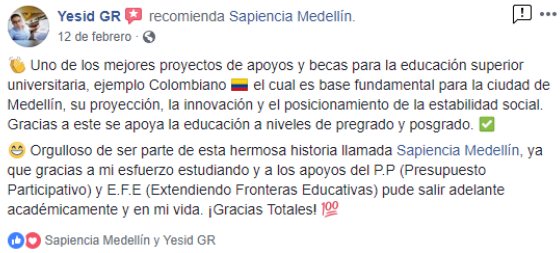
USUARIOS ATENDIDOS

ENERO - FEBRERO

FACEBOOK 576 | TWITTER 39 | INSTAGRAM 253

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

REDES SOCIALES



BUZÓN DE SUGERENCIAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DISGUSTOS O FELICITACIONES

Cuéntanos acerca de tu experiencia en nuestra entidad

Nombre:	Luz Ayleny Cardeño
Teléfono:	3019376365
Correo electrónico:	ayleluz24@hotmail.com
Fecha:	16- Enero 2019

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

Fondo o Programa por el cual se interesó:	PYP

Motivos de tus observaciones:

Quiero felicitar por la organización al momento de legalizar y renovar créditos condonables, la implementación de citas fue una excelente decisión.
Además quiero felicitar a todos los funcionarios por su buena disposición e información brindada durante todo el proceso

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Comentarios

- *"Es una excelente herramienta para quienes no tienen recursos y quieren estudiar. Este genera en los jóvenes satisfaciones y de alguna forma es el causante de su desarrollo profesional."*
- *"Gracias por la gestión que realizan para que otras personas alcancen el sueño de superarse a nivel profesional."*
- *"Es un excelente servicio y también es muy buena esta Agencia ya que nos ayuda mucho a los jóvenes para proyectar nuestra vida"*
- *"¡Mi gratitud a quienes trabajan por estas iniciativas! Excelente trabajo, excelente equipo."*
- *"Muy bien capacitados todos los integrantes de la Agencia ya que si alguien no sabe la información inmediatamente te llevan donde la persona indicada"*
- *"Excelente calidad humana de quienes brindan la información y atención"*
- *"Gracias por hacer posible los sueños de los jóvenes medellinenses".*