INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
MARZO - ABRIL

CANAL TELEFÓNICO

MARZO

5.718
LLAMADAS ENTRANTES

5.487
LLAMADAS ATENDIDAS
(96% DE ATENCIÓN POSITIVA)

ABRIL

5.964
LLAMADAS ENTRANTES

5.687
LLAMADAS ATENDIDAS
(95.3% DE ATENCIÓN POSITIVA)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Marzo	5.487	231	5.718	96%
Abril	5.687	277	5.964	95.3%

Hemos registrado 11.682 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.184 documentos.

746
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 31 peticiones con 1 solicitud pendiente.

Fortalecimiento del canal virtual:
Correo electrónico institucional

2.075
CORREOS ATENDIDOS
(ASUNTOS: CONVOCATORIAS, QUEJAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES)

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

2019
MARZO - ABRIL

CAPACITACIONES

1 CAPACITACIÓN

TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Inteligencia Emocional

CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- Personatón
  (Comuna 13 - San Javier / Corregimiento 90 - Santa Elena)
- Caravana de la Convivencia
  (Comuna 13 - San Javier / Comuna 16 - Belén)

EN NUESTRAS REDES SOCIALES

USUARIOS ATENDIDOS

MARZO - ABRIL

FACEBOOK	TWITTER	INSTAGRAM
882	41	707

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

REDES SOCIALES

Juan David Mazo Moreno Los felicito por este tipo de iniciativas de formación complementaria. Hay un interés permanente en formación sobre el uso de programas como Illustrator, Photoshop o Premier, para que lo consideren (por el interno puedo ayudarles con un puente con una universidad donde caerían muy bien). Saludos!
Me gusta · Responder · Mensaje · 6 sem · Editado · 1

Manu Villa Or Definitivamente medallo esta a otro nivel 🌞🌞🌞🌞🌞🌞✌️🎶🎶🎶🎶
Me gusta · Responder · Mensaje · 3 sem

Juan Carlos Martinez Cardenas UNA BUENA INICIATIVAS para los jovenes q se alejen delas cosas malas . buena esa los buenos somos mas
Me gusta · Responder · Mensaje · 4 sem · 2

Karlos Pêtrõ 🙏🙏🙏🙏🙏🙏 muy agradecidos con uds Sapiencia Medellín por darme la oportunidad de estudiar.. ✍️ muchas bendiciones
Me encanta · Responder · Mensaje · 6 sem · 3

BUZÓN DE SUGERENCIAS

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DISGUSTOS O FELICITACIONES

Cuéntanos acerca de tu experiencia en nuestra entidad

Nombre:	Liliana de Cartesa.
Teléfono:	304 634 6673
Correo electrónico:	diegomolina@gmail.com
Fecha:	Nov - 28/2019

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

Fondo o Programa por el cual se interesó:	

Motivos de tus observaciones:
Considero que es una persona amable, cálida y que maneja bien la información la cual brinda con mucha seguridad y transmite esa seguridad. Deberían contar con más personal de esas características.
Felicidades.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
Comentarios

- *"Me brindaron una excelente atención, respondieron todas mis inquietudes y fueron muy amables al atenderme"*
- *"Gran calidad humana de los asesores en crédito. Desde la vigilancia son muy cordiales"*
- *"La atención y el acompañamiento con ENLAZAMUNDOS fue EXCELENTE desde un inicio, con calma y diligencia y en caso de problemas o dificultades con el proceso siempre con una solución para ofrecer. La señora Gloria Montoya y todo el personal que tuvo a cargo durante este proceso de becas para movilización son excelentes con las orientaciones y el manejo de lo beneficiarios, de verdad que les doy las GRACIAS!!!"*
- *"Gracias por seguir haciendo posible los sueños de educación superior para los jóvenes de esta ciudad."*