

# INFORME DE GESTIÓN

## ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

### CANAL TELEFÓNICO



▶ Iniciamos el 2018 con 1.739 llamadas entrantes a la línea de atención.

▶ En el último mes registramos 4.328 llamadas.

**985**  
LLAMADAS ATENDIDAS  
(56.64% DE ATENCIÓN POSITIVA)

**3.959**  
LLAMADAS ATENDIDAS  
(91.47% DE ATENCIÓN POSITIVA)

Para el mes de enero estábamos dejando de atender 985 llamadas, el 43% del total de llamadas entrantes. *A la fecha estamos dejando de atender el 8.5% del total de las llamadas.*

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Enero	985	754	1.739	56,64
Febrero	2.209	453	2.662	74,70
Marzo	1.611	224	1.835	87,7
Abril	3.959	369	4.328	91,47



▶ Hemos registrado 6.240 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

### CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

▶ En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.862 documentos.

**1.444**  
SOLICITUDES  
A LA FECHA TENEMOS  
EVACUADAS EL 80%

*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 los primeros cuatro meses del año, hemos recibido 100 peticiones.*

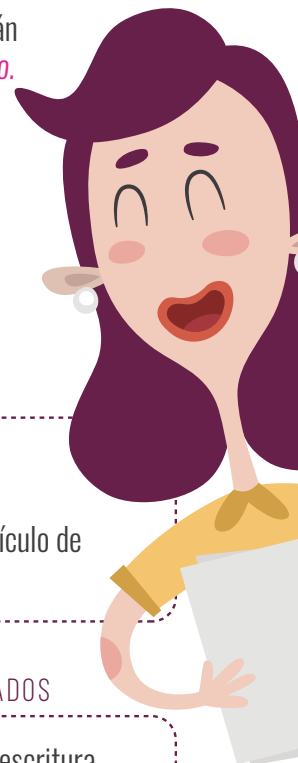




Fortalecimiento del canal virtual:  
*Correo electrónico institucional*

**806**  
**CORREOS ATENDIDOS**  
(CASUNTO: PROGRAMAS INSTITUCIONALES)

Implementamos un banner dentro del cuerpo de los correos electrónicos, donde los usuarios podrán responder dos preguntas y *evaluar la calidad de las respuestas por parte de Atención al Ciudadano.*



## CAPACITACIONES

### 5 CAPACITACIONES

TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- ▶ Protocolos de atención al ciudadano en los diferentes canales de atención.
- ▶ Manejo de equipos telefónicos
- ▶ Programas oficiales y propuesta institucional de los programas de la entidad (*cada uno de manera independiente*).
- ▶ Capacitaciones en pregrados, posgrados y Becas Tecnológicas, pre-convocatorias.
- ▶ Plataformas de información (*SIIS y MERCURIO*)

#### COMPLEMENTARIAS

- ▶ Seguridad y salud en el trabajo
- ▶ Imagen Personal - Un poderoso vehículo de comunicación.

#### GRUPOS DE ESTUDIO ENFOCADOS

- ▶ Análisis de capacidades básicas de escritura
- ▶ Programas institucionales
- ▶ Convocatoria Becas Tecnológicas
- ▶ Servicio atención al ciudadano



## CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- ▶ Pascual Bravo, difusión en la inducción de estudiantes nuevos.
- ▶ Barrio las violetas y San Cristóbal - PERSONATON
- ▶ Caravanas de la Convivencia (*4 asistencias*)
- ▶ Ciudad Don Bosco, charla y promoción Becas Tecnológicas.
- ▶ Madre Laura, charla y promoción Fondos para el acceso a la educación superior.
- ▶ I.E. Salazar y Herrera, charla y promoción Fondos para el acceso a la educación superior.
- ▶ Asociación de Pedagogos Reeducadores Egresados de la Universidad Católica Luis Amigó, socialización de Becas Tecnológicas y Fondos de Pregrados.
- ▶ "Parchemos en Confianza" Belén Zafra





## PROXIMAMENTE

Junto al equipo de TI estamos trabajando en:

1



Lograr el perfeccionamiento del sistema operativo de la planta telefónica, generando informes mucho más precisos y eficaces. Así como la grabación de llamadas, cumpliendo con todos los protocolos y requisitos de ley.

2



Complementar la adquisición de los 30 equipos telefónicos con la implementación de la ruta de extensiones telefónicas y la profundización del protocolo del canal telefónico.

3



Implementar prontamente la encuesta de satisfacción al usuario posterior a la atención telefónica. Constará de 2 preguntas cortas con respuesta "sí" o "no", esto ayudará a una mejora continua tanto de la información generada, como de la preparación del funcionario que atiende la llamada.

