2018
NOVIEMBRE - DICIEMBRE

INFORME DE GESTIÓN

ATENCIÓN AL CIUDADANO - SAPIENCIA

CANAL TELEFÓNICO

NOVIEMBRE

9.386
LLAMADAS ENTRANTES

8.932
LLAMADAS ATENDIDAS
(94.41% DE ATENCIÓN POSITIVA)

DICIEMBRE

8.217
LLAMADAS ENTRANTES

7.633
LLAMADAS ATENDIDAS
(93.01% DE ATENCIÓN POSITIVA)

MES	ATENDIDAS	SIN ATENDER	TOTAL	% DE ATENCIÓN
Noviembre	8.932	454	9.386	94.41%
Diciembre	7.633	584	8.217	93.01%

Hemos registrado 17.603 llamadas dentro de los horarios de atención de la entidad.

CORREO INSTITUCIONAL, SIIS Y MERCURIO

En la plataforma de información Mercurio hemos registrado 1.118 documentos.

704
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 50 peticiones con 2 solicitudes pendientes.

Fortalecimiento del canal virtual:
Correo electrónico institucional

1.562
CORREOS ATENDIDOS
(ASUNTOS: CONVOCATORIAS, QUEJAS, OBSERVACIONES Y FELICITACIONES)

CAPACITACIONES

3 CAPACITACIONES

TEMAS RELACIONADOS CON ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Expresión Oral para la Atención al Ciudadano
- Redacción y Ortografía enfocados en PQRS

COMPLEMENTARIAS

- Capacitación: Inicio de legalización y renovación Becas Mejores Bachilleres.

CANAL ITINERANTE

Presencia institucional en los siguientes eventos:

- Personatón
  (Parque de las Luces, sector Alpujarra)

EN NUESTRAS REDES SOCIALES

USUARIOS ATENDIDOS

NOVIEMBRE - DICIEMBRE

FACEBOOK	760
TWITTER	31
INSTAGRAM	281

LOS RESULTADOS DE UN BUEN TRABAJO

REDES SOCIALES

Yesica Mejia recomienda Sapiencia Medellín.
17 de noviembre de 2018 ·

Recomiendo la pagina ya que son personas muy amables y respetuosas en cuanto prestan la atención, siempre estan atentos a solucionar alguna duda que tengamos o los problemas que tengamos respeto con la plataforma, quede muy satisfecha con la atención prestada. 😊😊😊

Sapiencia Medellín

John Ovalle recomienda Sapiencia Medellín.
24 de diciembre de 2018 a las 07:45 ·

Dan muy buena informacion y guia cuando se le requiere, muy buena atencion.

Sapiencia Medellín

Me encanta · Comentar · Compartir · Buffer

Karlos Pêtrõ Sapiencia Medellín para mi es una puerta para lograr cumplir un sueño, el sueño de ser profesional. Sabiduría.. Muchas gracias por su bendición... Estoy muy agradecido por haberlos conocidos.!

Me gusta · Responder · Mensaje · 2 sem · 1

Marcela Patricia Gomez Gutierrez
Sin asignar

VIE, 10:45

Buenos dias. Quiero agradecer inmensamente a la alcaldia de medellin por generar oportunidades de estudio a travez del fondo sapiencia en el cual mis dos hijos encontraron la gran oportunidad de obtener sus becas para estudiar y construir con amor y entrega su proyecto de vida. Gracias a estas oportunidades nosotros las mamas cabezas de familia encontramos el mas grande apoyo para nuestros hijos que siguen su lucha por querer estudiar y salir adelante. Gracias sapiencia gracias señor alcalde federico gutierrez.

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:	Erica Miguel Velásquez Cardm
Teléfono:	3235056090
Correo electrónico:	Eivarrarel@hotmail.com
Fecha:	28.12.2017

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

Fondo o Programa por el cual se interesó:	

Motivos de tus observaciones:

Quiero Felicitarlos por la organización de esta entidad y en especial en Este Semestre.

Mil GRACIAS

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 interesó:	Postgrado

Motivos de tus observaciones:

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

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:	Jairo Perez Arango.
Teléfono:	3147570482.
Correo electrónico:	Pjairo2530@Hotmail.com.
Fecha:	17/12/2018.

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

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

Motivos de tus observaciones:

Y él Bendiciones, son muy buenos, en lo que hacen; se ve coordinación, orden, disciplina en la atención que hacen todos los funcionarios, trabajan con lo que nos falta de muchos funcionarios, amor, entrega, y disposición, son ejemplo en las dependencias de la alcaldía.
Son muy buenos.

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:	Adriana Quintera
Teléfono:	3147471198
Correo electrónico:	jeanisel@hotmail.com
Fecha:	19 Dic 2018

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

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

Motivos de tus observaciones:

Son mis merecidas Felicitaciones a todo el personal de sapiensa con cada uno q' tuve el gusto de solicitar Información me sentí muy bien atendida. mil gracias por sus servicio y colaboración