

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO—PQRS

**Canales de atención: correo, web,
presencial, telefónico, físico y video
chat**

Abril de 2017

WWW.SERVICIODEEMPLEO.GOV.CO,
WWW.UNIDAD.SERVICIODEEMPLEO.GOV.CO



PRIMER NIVEL

147 solicitudes

Atención Call Center

SEGUNDO NIVEL

40 solicitudes

**Subdirección Administración
y Seguimiento 19,1%**

Dirección General 6,2%

Subdirección Promoción 2,9%

Secretaría General 1% y

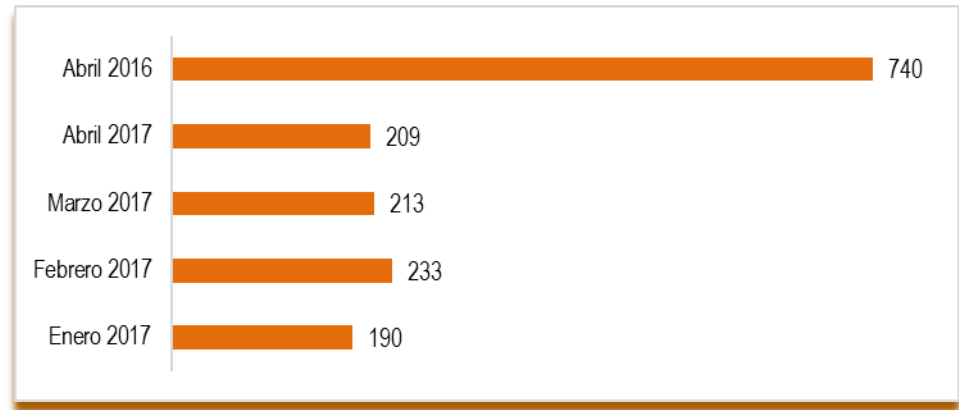
**Subdirección Desarrollo y
Tecnología 0,5%**

ATENCIÓN PRESENCIAL

Siete (7) atenciones, las evaluaciones en cuanto a satisfacción de la persona que atiende y locaciones es del 71% excelente y del 29% bueno. La satisfacción en cuanto a información y rapidez en la respuesta es de 86% excelente y 14% bueno, sin registrar comentarios al respecto.

ATENCIÓN PQRS

Las PQRS allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad gestionadas en primer nivel bajo responsabilidad del Call Center y las de segundo por la Unidad. Los requerimientos de competencia de otras entidades, son remitidas a estas para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.



De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de abril de 2017, fueron recibidas 209 consultas, registrando una disminución del 2% frente al mes anterior y del 72% en relación al mismo mes de la vigencia 2016.

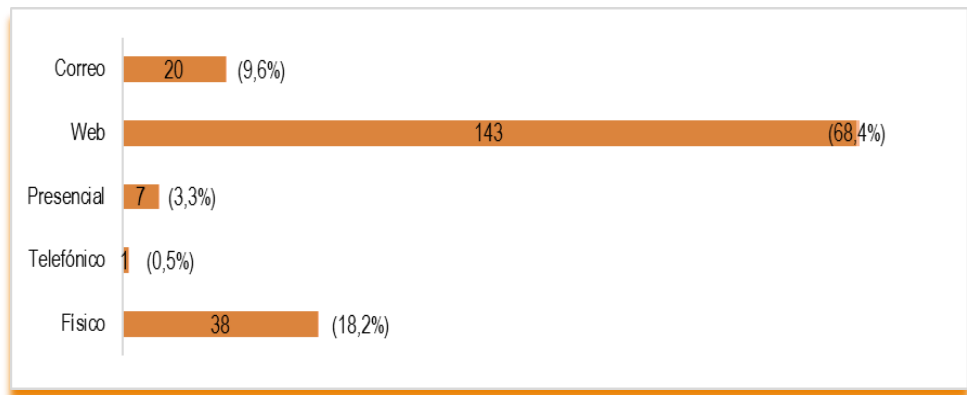
A continuación, las estadísticas y análisis de la información registrada a través del CRM:

Tabla 1 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	173	82,80%
Reclamo	27	12,90%
Denuncia	6	2,90%
Sugerencia	2	1,00%
Queja	1	0,50%
Total	209	100%

Fueron recibidas solicitudes de 53 ciudades, siendo Bogotá la de mayor porcentaje de participación (30,6%), seguido de Cali (8,6%), Medellín (5,3%), entre otros. Con respecto a los traslados, la Unidad efectuó cuatro (4) al Ministerio del Trabajo y recibió 45.

El canal más utilizado por los ciudadanos es el formulario Web, con una participación del 68,4%, seguido de correo electrónico 18,2%.



La atención de los ciudadanos, en primer nivel registra el 70,3% y el segundo 29,7% para 62 solicitudes.

La Subdirección de Administración y Seguimiento le fue asignado el 19,1%, seguido de Dirección General (Hidrocarburos) con un 6,2% y entre las Subdirecciones de Promoción y DyT y la Secretaría General ocupan el 4,4%.

PRIMER NIVEL

Consultas	Canti- dad	%
Postulación a Vacantes	47	32,00%
Solicitud de empleo	23	15,60%
Orientación a Oferentes	20	13,60%
Restablecimiento de contraseña	10	6,80%
Gestión a través de la Red de prestadores	8	5,40%
Información programas especiales	7	4,80%
Inscripción de la Hoja de Vida	6	4,10%
Cursos, capacitaciones y talleres	5	3,40%
Solicitud Plataforma SISE - Buscador de Empleo	3	2,00%
Peticiones otra índole	3	2,00%
Actualización y modificación de hoja de vida	3	2,00%
Subsidio al desempleo	3	2,00%
Otros	9	6,30%

Tabla 2 Primer Nivel de Atención

En la tabla de primer nivel, por concepto de “Otros”, corresponde a consultas de Certificados de inscripción, denuncias por falsas ofertas laborales, solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores, denuncias otra índole, programas especiales, servicios prestados por la Unidad y cobros por ofertas laborales.

SEGUNDO NIVEL

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 40 solicitudes (19,1%), la consulta más frecuente (17) corresponde a reclamos por falta de empleo de personas víctimas del conflicto armado, seguido de reclamos contra centros de empleo (10) entre otras. A continuación los motivos de consulta:

Tabla 3 Segundo Nivel Sub AyS

Consultas	Cantidad	%
Reclamo empleo persona víctima del conflicto Armado	17	42,5%
Reclamo contra centros de empleo	10	25%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	4	10%
Solicitud empleo persona con discapacidad	3	7,5%
Denuncias Falsas ofertas laborales	3	7,5%
Consulta normatividad para ser un prestador autorizado	2	5%
Solicitud base de datos prestadores servicios de discapacidad	1	2,5%
TOTAL	40	100%



La Dirección General recibió trece (13) solicitudes (6,2%), once (11) de ellas fueron sobre normatividad en zonas de hidrocarburos, seguido de consultas de empleador acerca de la normativa del Servicio Público de Empleo una (1) y Queja contra JAC vereda las Guamas una (1).

La Subdirección de Promoción recibió seis (6) solicitudes de las cuales cuatro (4) son sobre requerimientos de prestadores autorizados relacionado con asistencia técnica, una (1) programa capacítate y la otra con asistencia técnica en hidrocarburos.



La Subdirección de DyT recibió una (1) sugerencia relacionada con el soporte de la plataforma, y Secretaría General recibió una consulta de un Corredor de Seguros y sugerencia de teletrabajo

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO CALL CENTER (IVR)

Recepción en abril de 3922 llamadas, de las cuales el 54% corresponde a información general y soporte técnico, el 46% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

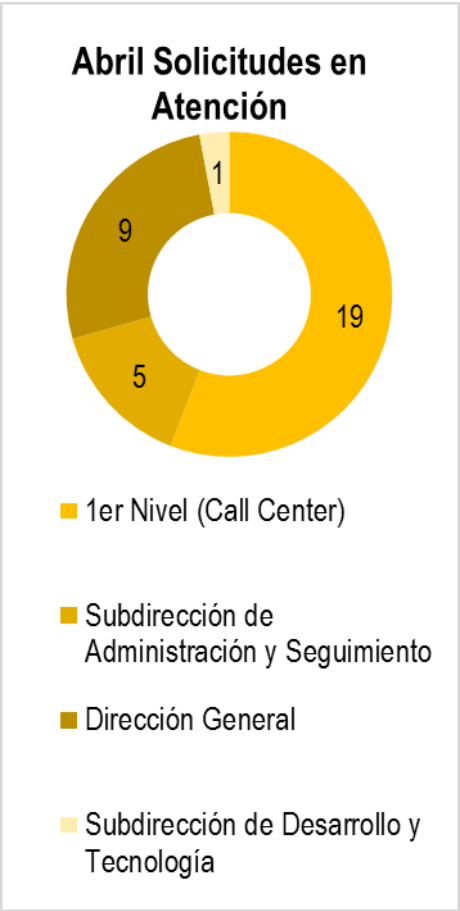
Tabla 4 Atención canal telefónico

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1345
	Remitido a conmutador	140
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	529
	Postulación de vacantes	366
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	326
	Orientación registro de vacantes	116
	Errores en la Pagina	45
	Cambio correo electrónico	13
	Ingreso al portal e inicio de sesión	12
	Certificado de inscripción	12
	Teletrabajo	4
	Medios Virtuales	0
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	359
	Ferias de empleabilidad y formación	180
	Consultas	117
	Trámites	32
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	141
	Usuario equivocado	95
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	47
	Llamada muda	28
	Llamada de broma	7
	Llamada de prueba	8
TOTAL		3922

El número de llamadas relacionadas con la Unidad fue de 2111 y el nivel del servicio (atención antes de los 20 segundos).

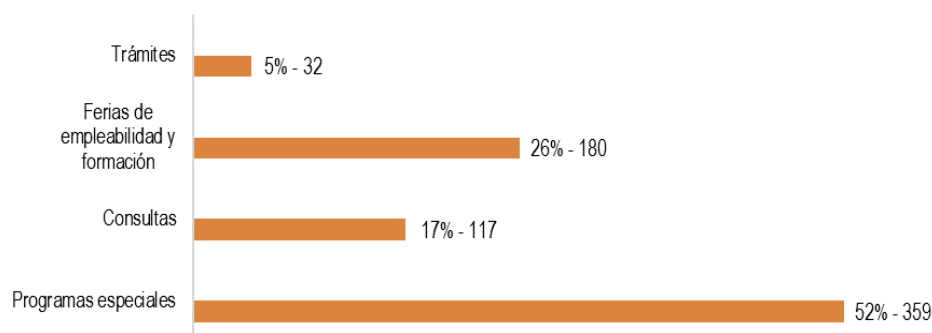
CONSOLIDADO PQRSD

Las PQRSD recibidas en abril fue de 209, de las cuales 175 fueron atendidas en el mes y 34 en atención, 0 solicitudes vencidas. Las que están en proceso de atención fueron asignadas así:



TIPIFICACIÓN INFORMACIÓN GENERAL

La información brindada por los agentes asignados en el Call Center corresponde a todo tipo de información relacionada con los diferentes servicios, programas y trámites ofrecidos por la Unidad, para el mes de abril los temas de mayor consulta fueron los programas especiales que ya se encuentran en desarrollo, como Talentos para el Empleo y 40.000 nuevos empleos, en la gráfica que se encuentra a continuación es evidenciada la información antes enunciada:



Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, legalidad de ofertas laborales y orientación para crear en la página web de la Unidad PQRSD.

Las consultas de trámites corresponden a cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado.

En cuanto a los programas especiales, el que mayor consulta registró fue 40.000 nuevos empleos y rutas de empleabilidad para población víctima del conflicto armado.

CARACTERIZACIÓN CIUDADANOS

La mayor participación de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 50,6%, el género femenino obtiene el 47,2%. El Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 97,5%, seguido del 1,5% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 1% indígenas.



LOCALIZACIÓN FÍSICA, CANALES, HORARIOS Y DÍAS DE ATENCIÓN, CORREO INSTITUCIONAL, PQRS

Dirección, horario y PBX de correspondencia:

- Carrera 69 # 25B – 44 Piso 7. Bogotá D.C.
- Lunes a Viernes 8:00 am a 4:30 pm.

PBX: +5717560009

Atención al ciudadano:

[Registre sus preguntas, quejas y reclamos y reciba respuesta oportuna](#)

Correo electrónico:

atencionalciudadano@serviciodeempleo.gov.co

- Línea telefónica fuera de Bogotá: 018000513100
- Línea telefónica en Bogotá: +5714893900 Opción 3
- Celular: Línea 120 (tiene costo de llamada).
- Horario: Lunes a Viernes de 7:00 am a 7:00 pm, sábado 8:00 a 11:00 am

[Ingresa a nuestro chat](#)

[Realice una videollamada](#)