

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO—PQRS

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

Julio de 2017

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



PRIMER NIVEL

138 solicitudes

Atención Call Center

SEGUNDO NIVEL

40 solicitudes

Atención Unidad:

Dirección General 9,55%

**Subdirección Administración
y Seguimiento 8,99%**

**Subdirección Promoción
1,69%**

**Subdirección Desarrollo y
Tecnología 1,12%**

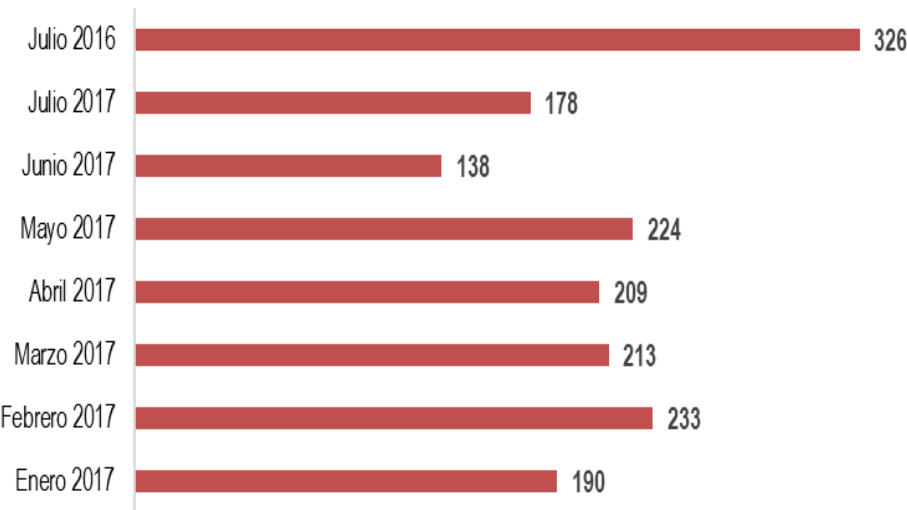
Secretaría General 0,12% y

ATENCIÓN PRESENCIAL

Veinte (20) atenciones, las evaluaciones en cuanto a satisfacción de la persona que atiende es del 89% excelente y 11% bueno, satisfacción de la información que recibió es del 84% excelente, y 16%, rapidez de respuesta es del 74% excelente, y 26% bueno. La satisfacción en cuanto a locación es de 95% excelente y 5% bueno.

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



De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de julio de 2017, fueron recibidas 178 consultas, registrando un aumento del 22% frente al mes anterior y una disminución del 45% en relación al mismo mes de la vigencia 2016.

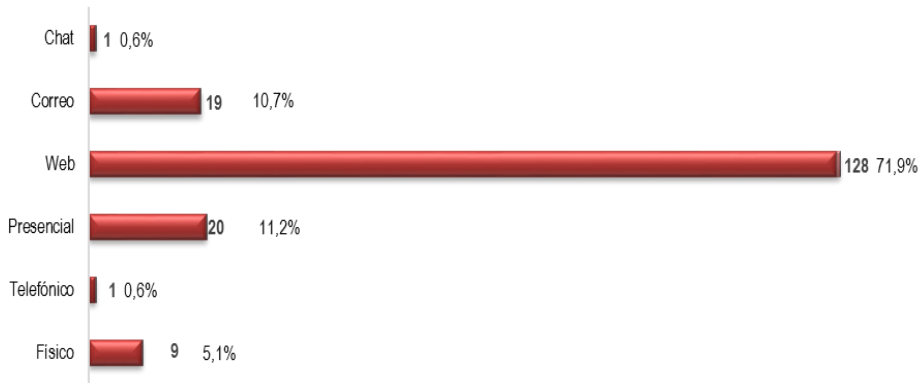
A continuación, las estadísticas y análisis de la información registrada a través del CRM:

Tabla 1 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	124	69,66%
Reclamo	46	25,84%
Sugerencia	4	2,25%
Denuncia	3	1,69%
Queja	1	0,56%
Total	178	100%

Fueron recibidas solicitudes de 56 ciudades, siendo Bogotá la de mayor porcentaje de participación (34,3%), seguido de Cali y Puerto Gaitán (5,1%) respectivamente. Con respecto a los traslados, la Unidad efectuó ocho (8) al Ministerio del Trabajo y Fiscalía General, recibió ocho (17).

El canal más utilizado por los ciudadanos es formulario web (71,9%) seguido de atención presencial (11,2%).



La atención de los ciudadanos, en primer nivel registra el 77,53% y el segundo 22,47% para 40 solicitudes.

A la Dirección General le fue asignado el 9,55% seguido de la Subdirección de Administración y Seguimiento con el 8,99%.

PRIMER NIVEL

Tabla 2 Primer Nivel de Atención

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Postulación a Vacantes	29	Petición	21,01%
Orientación a Oferentes	27	Petición	19,57%
Solicitud de empleo	17	Petición	12,32%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influen-	10	Reclamo	7,26%
Restablecimiento de contraseña	8	Petición	5,80%
Actualización y modificación de hoja de vida	8	Petición	5,80%
Gestión a través de la Red de prestadores	7	Reclamo	5,07%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	7	Petición	5,07%
Peticiones otra índole	5	Petición	3,62%
Reclamos de otra índole	3	Reclamo	2,17%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	2	Reclamo	1,45%
Cursos, capacitaciones y talleres	2	Petición	1,45%
Certificado de Inscripción	2	Petición	1,45%
Denuncias otra índole	2	Denuncia	1,45%
Inscripción de Hoja de Vida, información población difícil inser- ción laboral, Teletrabajo, orientación empleadores	4	Petición	0,72%
Información y gestión programas especiales	2	Reclamo	0,72%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo, programas especiales y sugerencias de otra índole	3	Sugerencia	0,72%
TOTAL	138		100%

SEGUNDO NIVEL

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 16 solicitudes (8,99%), las consultas más frecuentes (3) corresponde a la gestión a través de la Red de prestadores y gestión red de prestadores zonas petroleras y de influencia respectivamente, seguido de información poblaciones difícil inserción laboral programas especiales (2) respectivamente, entre otros. A continuación los motivos de consulta:

Tabla 3 Segundo Nivel Sub AyS

Consultas	Canti- dad	Tipo	%
Gestión a través de la Red de prestadores	3	Reclamo	18,75%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	18,75%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	2	Petición	12,50%
Reclamo otra índole	2	Reclamo	12,50%
Información programas especiales	2	Petición	12,50%
Cursos, capacitaciones y talleres	1	Petición	6,25%
Cobros por ofertas laborales	1	Denuncia	6,25%
Funcionarios Red de Prestadores	1	Queja	6,25%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	6,25%
TOTAL	16		100%



La Dirección General para el mes de julio recibió 17 consultas, las más frecuentes (6) corresponde a la Gestión red de prestadores zonas petroleras, seguido de consultas de normatividad y gestión de programas especiales (3) respectivamente.

La Subdirección de DyT recibió dos (2) solicitudes entre las cuales se encuentra una (1) sugerencia y un (1) reclamo de la plataforma SISE respectivamente.



La Subdirección de Promoción recibió tres (3) solicitudes en las cuales reclaman sobre los programas de Estado Joven y Talentos para el Empleo.

La Secretaría General recibió dos (2) solicitudes por parte de una EPS requiriendo la remisión de documentación de uno de los funcionarios

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO CALL CENTER (IVR)

Recepción en el mes de julio de 4.589 llamadas, de las cuales el 31% corresponde a información general y soporte técnico, el 69% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

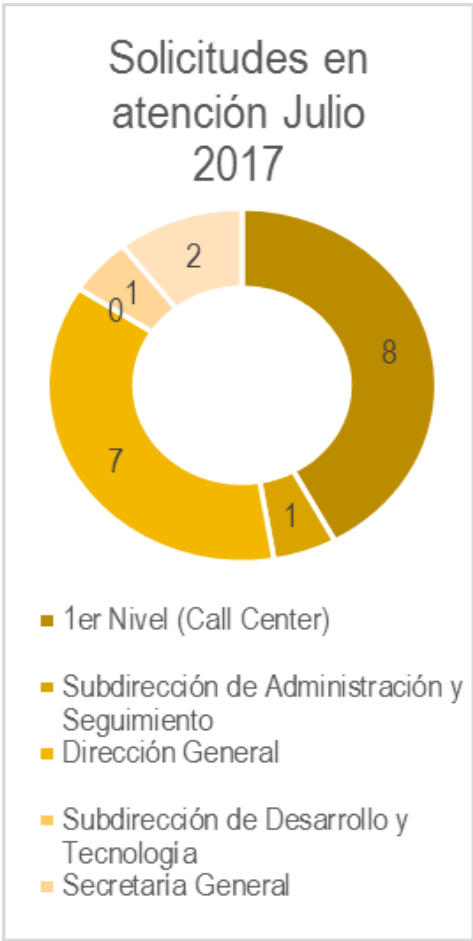
Tabla 4 Atención canal telefónico

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	2208
	Remitido a conmutador	626
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	392
	Postulación de vacantes	286
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	272
	Orientación registro de vacantes	62
	Ingreso al portal e inicio de sesión	11
	Certificado de inscripción	13
	Errores en la Pagina	17
	Cambio correo electrónico	2
	Teletrabajo	2
	Medios Virtuales	1
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	155
	Consultas	60
	Ferías de empleabilidad y formación	107
	Trámites	33
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	147
	Usuario equivocado	78
	Llamada muda	45
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	60
	Llamada de broma	4
	Llamada de prueba	8
TOTAL		4589

El número de llamadas relacionadas con la Unidad fue de 1.413 y el nivel del servicio de 94,2% (atención antes de los 20 segundos).

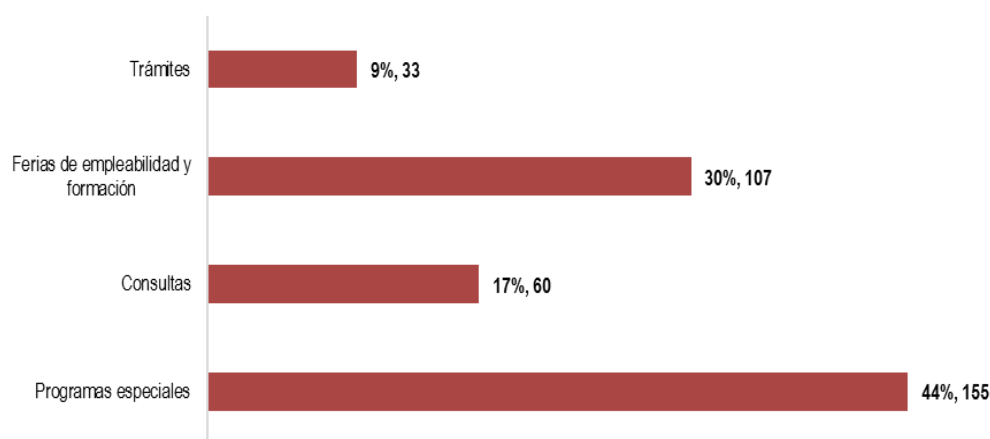
CONSOLIDADO PQRSD

Las PQRSD recibidas en junio fue de 178, de las cuales 159 fueron atendidas en el mes y 19 se encuentran en atención, 0 solicitudes vencidas. Las que están en proceso de atención fueron asignadas así:



TIPIFICACIÓN INFORMACIÓN GENERAL

La información general brindada a la ciudadanía por parte de los agentes asignados en el Call Center corresponde a todo tipo de información acerca de los diferentes servicios, programas y trámites ofrecidos por la Unidad. El tema de mayor consulta fue la solicitud de información sobre las ferias de empleabilidad y formación, como se evidencia en la gráfica que se encuentra a continuación:



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 65,7%, el género femenino obtiene el 33,1%.

El Grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 91,94%, seguido del 4,03% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando, un 3,19% estudiantes.



An illustration of several hands with smiling faces on the fingers, surrounded by blue thought bubbles and speech bubbles, symbolizing communication and positive thinking.

Información extraída del informe de Atención Ciudadano Junip 2017, publicado en <http://unidad.serviciodeempleo.gov.co/informes-de-atencion-al-ciudadano/>

FUENTE DE IMÁGENES

https://www.google.com/search?q=imagen+atenci%C3%B3n+al+ciudadano&rlz=1C1CHZL_esC0746C0746&source=inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwIlMy7HLxZ_UAHVB_QCYKHYN0CisQ_AIIIRiR&biw=1680&bih=940#tbm=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgref=EaW_M9xw_HoFM

[illegible][illegible][illegible][illegible][illegible]

https://www.google.com.co/search?q=ring&rlz=1C1CHZL_esC0746C0746&source=inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwivKvd2J_UAHXDSYKHe3HDHsQ_AUIClaB&biw=1680&bih=940&tbm=isch&a=rimg+telefonico+dibujos&imarc=wcwVVK8S5eScTM:

https://www.google.com.co/search?q=ring&rlz=1C1CHZL_esCO746C0746&source=inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKewiwKvd2J_UAhXDSiYKH63DHsQ_AUICgB&biw=1680&bih=940#tbm=isch&q=amabilidad+atenci%C3%B3n+al+cliente+dibujos+imrc&cd=1&gl=NC_HVIM

https://www.google.com.co/search?q=ring&rlz=1C1CHZL_esC0746C0746&source=inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwivIKvd2J_UAHXDSYKHe3HDHsQ_AUIClaB&biw=1680&bih=940&itbm=isch&q=claridad+en+el+lenguaje+dibujos&marc=BJ7R6KPxdlvWM

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](#)

