

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO—PQRS

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

Junio de 2017

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



PRIMER NIVEL

118 solicitudes

Atención Call Center

SEGUNDO NIVEL

20 solicitudes

Atención Unidad:

**Subdirección Administración
y Seguimiento 9,42%**

Dirección General 0,72%

**Subdirección Promoción
2,17%**

Secretaría General 0,72% y

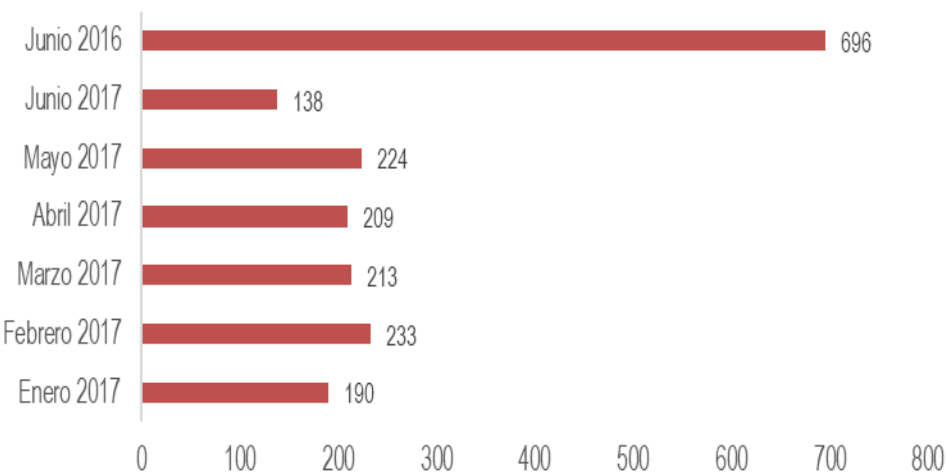
**Subdirección Desarrollo y
Tecnología 1,45%**

ATENCIÓN PRESENCIAL

Diecisiete (17) atenciones, las evaluaciones en cuanto a satisfacción de la persona que atiende, información que recibió rapidez de respuesta es del 76% excelente, 18% bueno y 6% regular. La satisfacción en cuanto a locación es de 65% excelente, 29% bueno y regular 6%, lo ultimo debido a reportes que era muy difícil encontrar la dirección de la Unidad

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 junio de 2017, fueron recibidas 138 consultas, registrando una disminución del 62% frente al mes anterior y una disminución del 404% en relación al mismo mes de la vigencia 2016.

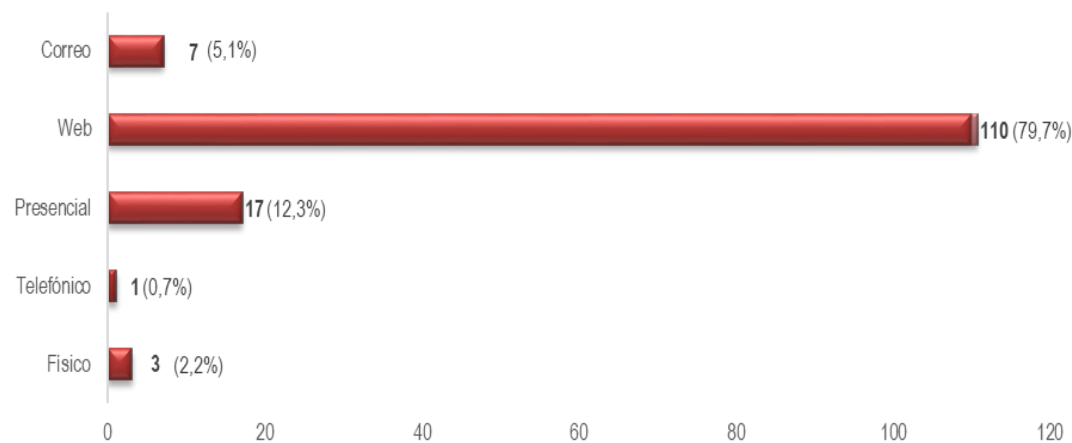
A continuación, las estadísticas y análisis de la información registrada a través del CRM:

Tabla 1 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	110	79,71%
Reclamo	26	18,84%
Denuncia	1	0,72%
Sugerencia	1	0,72%
Queja	0	0,00%
Total	138	100%

Fueron recibidas solicitudes de 32 ciudades, siendo Bogotá la de mayor porcentaje de participación (33,3%), seguido de Cali (25,4%) y Medellín (5,1%) entre otros. Con respecto a los traslados, la Unidad efectuó cuatro (4) al Ministerio del Trabajo y Fiscalía General, recibió ocho (8).

El canal más utilizado por los ciudadanos es el formulario Web, con una participación del 79,7%, seguido de atención presencial 12,3%.



La atención de los ciudadanos, en primer nivel registra el 85,51% y el segundo 14,49% para 20 solicitudes.

La Subdirección de Administración y Seguimiento le fue asignado el 9,42%, seguido de la Subdirección Promoción con un 2,17% .

PRIMER NIVEL

Tabla 2 Primer Nivel de Atención

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Orientación a Oferentes	31	Petición	26,3%
Postulación a Vacantes	21	Petición	17,8%
Cursos, capacitaciones y talleres	12	Petición	10,2%
Restablecimiento de contraseña	9	Petición	7,6%
Actualización y modificación de hoja de vida	9	Petición	7,6%
Solicitud de empleo	8	Petición	6,8%
Gestión a través de la Red de prestadores	8	Reclamo	6,8%
Reclamos de otra índole	5	Reclamo	4,2%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	4	Petición	3,4%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	4	Petición	3,4%
Inscripción de la Hoja de Vida	2	Petición	1,7%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	2	Reclamo	1,7%
Servicios prestados por la Unidad	2	Reclamo	1,7%
Gestión Programas especiales	1	Reclamo	0,8%
TOTAL	118	-	100%

SEGUNDO NIVEL

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 13 solicitudes (9,42%), la consulta más frecuente (4) corresponde a consulta de requisitos para ser prestadores autorizados, seguido de reclamos contra centros de empleo y prestadores de zonas petroleras (3) y denuncias por cobros en ofertas laborales(1) entre otros. A continuación los motivos de consulta:

Tabla 3 Segundo Nivel Sub AyS

Consultas	Canti- dad	Tipo	%
Autorización de Prestadores	4	Petición	30,77%
Gestión a través de la Red de prestadores	3	Reclamo	23,08%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	23,08%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	1	Petición	7,69%
Peticiones otra índole	1	Petición	7,69%
Cobros por ofertas laborales	1	Denuncia	7,69%
TOTAL	13	-	100%



La Subdirección de Promoción para el mes de junio recibió dos (2) consultas, solicitando información estadística sobre población víctima del conflicto armado, y un (1) reclamo frente al programa talentos para el empleo

La Subdirección de DyT recibió tres (3) solicitudes entre las cuales se encuentran una (1) sugerencia y reclamo de la plataforma SISE respectivamente y una (1) petición de soporte para inscripción de la hoja de vida.



La Dirección General y Secretaría General cada una recibió una (1) solicitud, la de Dirección fue una petición de información sobre las vacantes reportadas por una empresa del sector de hidrocarburos y Secretaría General recibió una (1) consulta de Inclusión programa Estado Joven en el SPE.

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO CALL CENTER (IVR)

Recepción en junio de 4.104 llamadas, de las cuales el 38% corresponde a información general y soporte técnico, el 62% 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

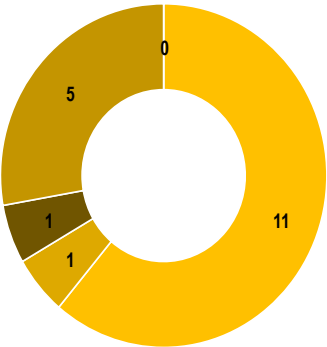
Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1.823
	Remitido a conmutador	360
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	380
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	262
	Postulación de vacantes	209
	Orientación registro de vacantes	58
	Errores en la Pagina	20
	Ingreso al portal e inicio de sesión	18
	Cambio correo electrónico	12
	Certificado de inscripción	9
	Teletrabajo	3
	Medios Virtuales	0
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Ferias de empleabilidad y formación	311
	Programas Especiales	192
	Consultas	63
	Trámites	30
LLAMADA NO EFECTIVA	Usuario equivocado	124
	Llamada Caída	119
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	59
	Llamada muda	39
	Llamada de prueba	10
	Llamada de broma	3
TOTAL		4.104

El número de llamadas relacionadas con la Unidad fue de 1.567 y el nivel del servicio de 92,2% (atención antes de los 20 segundos).

CONSOLIDADO PQRSD

Las PQRSD recibidas en junio fue de 138, de las cuales 120 fueron atendidas en el mes y 18 en atención, 0 solicitudes vencidas. Las que están en proceso de atención fueron asignadas así:

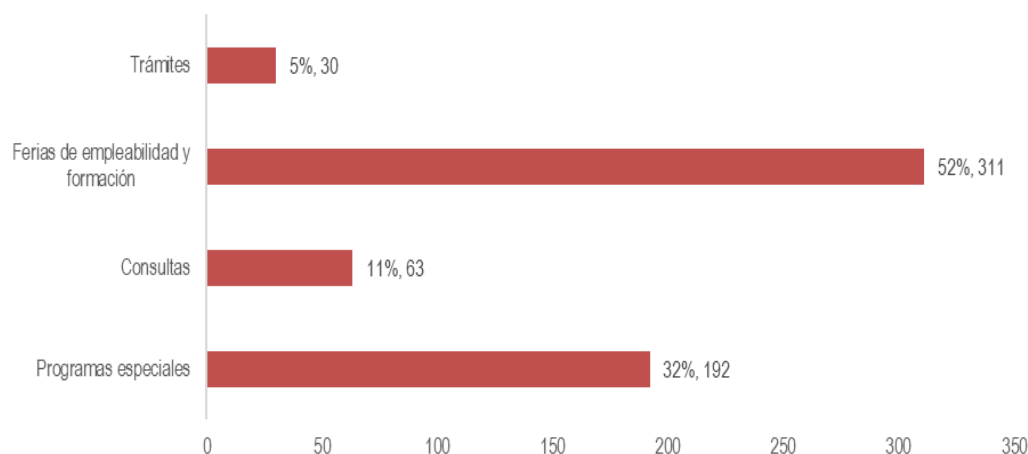
Junio solicitudes en Atención



- 1er Nivel (Call Center)
- Dirección General
- Secretaría General
- Subdirección de Administración y Seguimiento
- Subdirección de Desarrollo y Tecnología

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 relacionada con los diferentes servicios, programas y trámites ofrecidos por la Unidad, para el mes de junio 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 dicha información se encuentra allí relacionada:



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 62,5%, el género femenino obtiene el 36,2%.

El Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,5%, seguido del 0,9% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.



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 Junop 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_AIIIRicR&biw=1680&bih=940#tbm=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgref=EaW_M9xw_HoFM



2. Amabilidad para 599 ciudadanos, excelente 77%, bueno 18,4%, regular 2,3% y malo 2,3%.

[illegible][illegible][illegible]

https://www.google.com.co/search?q=ring&rlz=1C1CHZL_esCO746CO746&source=inms&fbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwivKvd2J_UAHXDSiYKHe3HDHsQ_AUICQ&biw=1680&bih=940#fbm=isch&q=ring+telefono+dibujos&imarc=wcwVK8S5sScTM

https://www.google.com.co/search?q=ring&rlz=1C1CHZL_esC0746C0746&source=inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKewiKvd2J_UAhXDSiYKH63DHdS_Q_AUICqB&biw=1680&bih=940#tbm=isch&q=amabilidad+atenci%C3%B3n+al+cliente+dibujos+imrc+dGlcNhcG_HVIM

https://www.google.com/search?q=ring&rlz=1C1CHZL_esC0746C0746&source=inms&tbm=isch&sa=X&ved=0ahUKEwivIKvd2J_UAHXDSYKHe3HDHsQ_AUIClaB&biw=1680&bih=940&tbm=isch&q=claridad+en+el+lenguaje+dibujos&marc=BJ7RckPxdzLvWM

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](#)

