

UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

ATENCIÓN AL CIUDADANO—PQRS

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

Mayo de 2017

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



PRIMER NIVEL

175 solicitudes

Atención Call Center

SEGUNDO NIVEL

49 solicitudes

Atención Unidad:

**Subdirección Administración
y Seguimiento 12,9%**

Dirección General 5,8%

Subdirección Promoción 0,4%

Secretaría General 0,4% y

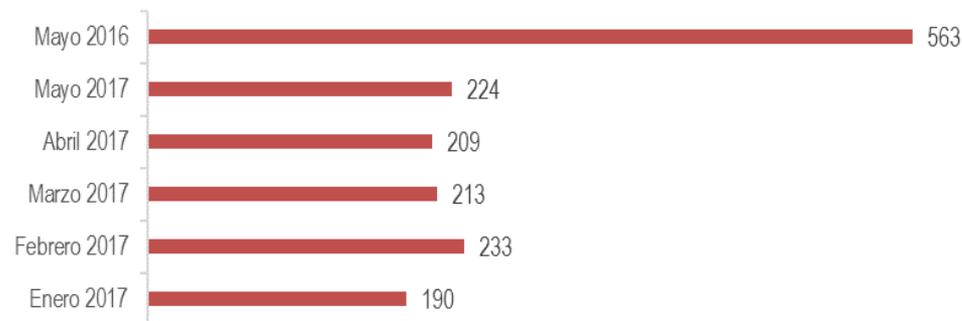
**Subdirección Desarrollo y
Tecnología 2,2%**

ATENCIÓN PRESENCIAL

Diecisiete (17) atenciones, las evaluaciones en cuanto a satisfacción de la persona que atiende, información que recibió rapidez de respuesta es del 81% excelente y del 19% bueno. La satisfacción en cuanto a locación es de 50% excelente y 50% bueno, lo ultimo debido a reportes que era muy difícil encontrar la dirección de la Unidad

ATENCIÓN PQRSD

Las PQRSD 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 31 de mayo de 2017, fueron recibidas 224 consultas, registrando un incremento del 7% frente al mes anterior y una disminución del 60% 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 PQRSD

Tipo	Cantidad	%
Petición	172	76,80%
Reclamo	38	16,96%
Denuncia	12	5,36%
Sugerencia	2	0,89%
Queja	0	0,00%
Total	224	100%

Fueron recibidas solicitudes de 62 ciudades, siendo Bogotá la de mayor porcentaje de participación (41,5%), seguido de Cali y Medellín (4,9%) respectivamente entre otros. Con respecto a los traslados, la Unidad efectuó dieciséis (16) al Ministerio del Trabajo y Fiscalía General, recibió catorce (14).

El canal más utilizado por los ciudadanos es el formulario Web, con una participación del 82,1%, seguido de atención presencial 7,6%.



La atención de los ciudadanos, en primer nivel registra el 78,1% y el segundo 21,9% para 49 solicitudes.

La Subdirección de Administración y Seguimiento le fue asignado el 12,9%, seguido de Dirección General (Hidrocarburos) con un 5,8% y entre las Subdirecciones de Promoción y DyT y la Secretaría General ocupan el 3%.

PRIMER NIVEL

Tabla 2 Primer Nivel de Atención

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Postulación a Vacantes	37	Petición	21,14%
Orientación a Oferentes	28	Petición	16,00%
Solicitud de empleo	28	Petición	16,00%
Restablecimiento de contraseña	26	Petición	14,86%
Gestión a través de la Red de prestadores	8	Reclamo	4,57%
Actualización y modificación de hoja de vida	8	Petición	4,57%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	6	Reclamo	3,43%
Peticiones otra índole	6	Petición	3,43%
Inscripción de la Hoja de Vida	4	Petición	2,29%
Información programas especiales	4	Petición	2,29%
Solicitud soporte plataformas tecnológicas de prestadores, servicios Unidad (R), cursos, capacitaciones y talleres (P), subsidio al desempleo (R), autorización prestadores (P), cobros ofertas laborales (D), reclamos de otra índole (R), certificado inscripción (P), programas especiales (R), red de prestadores zonas petroleras y de influencia (R), información servicios red prestadores (P)	20	Petición (5), Reclamo (5), Denuncia (1)	11,43%
TOTAL	175	-	100%

En la tabla de primer nivel, por concepto de “Otros”, corresponde a consultas de Certificados de inscripción, Cursos, capacitaciones y talleres, autorización de prestadores, gestión programas especiales, gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia.

SEGUNDO NIVEL

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 29 solicitudes (12,9%), la consulta más frecuente (8) corresponde a reclamos contra centros de empleo y denuncias por cobros de ofertas laborales respectivamente, seguido de consultas a centros de empleo (4) entre otras. A continuación los motivos de consulta:

Tabla 3 Segundo Nivel Sub AyS

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Reclamo contra centros de empleo	8	Reclamo	27,59%
Cobros por ofertas laborales	8	Denuncia	27,59%
Consulta a Centros de empleo	4	Petición	13,79%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	3	Petición	10,34%
Consultas a prestador autorizado	2	Petición	6,90%
Solicitud base de datos a Observatorio Laboral	2	Petición	6,90%
Denuncia contra prestador Afesawill	1	Denuncia	3,45%
Solicitud información Fiscalía General	1	Petición	3,45%
TOTAL	29	-	100%



La Dirección General recibió trece (13) solicitudes (5,8%), cuatro (4) de ellas fueron sobre normatividad en zonas de hidrocarburos, seguido de consultas de empleador acerca de la normativa del Servicio Público de Empleo y el Programa 40,000 Primeros empleos tres (3) respectivamente entre otros.

La Subdirección de DyT recibió cinco (5) solicitudes entre las cuales se encuentran sugerencias de la página www.buscadordeempleo.gov.co y la app MISPE.



La Subdirección de Promoción y Secretaría General cada una recibió una (1) solicitud, la de la Subdirección fue realizada por el Ministerio de las TIC requiriendo sea incluida la base de datos de vacantes en datos abiertos de la Unidad y Secretaría General recibió una (1) consulta de Inclusión programa Estado Joven en el SPE.

ATENCIÓN CANAL TELEFÓNICO CALL CENTER (IVR)

Recepción en mayo de 3.312 llamadas, de las cuales el 40% corresponde a información general y soporte técnico, el 60% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

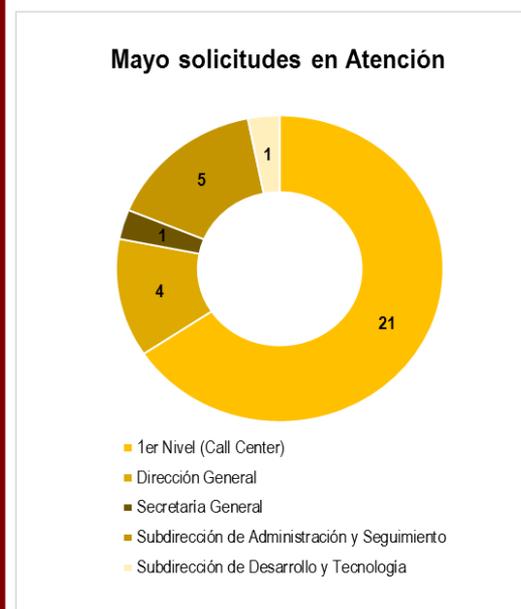
Tabla 4 Atención canal telefónico

Tema	Subtema	Cantidad	
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1.543	
	Remitido a conmutador	201	
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	329	
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	262	
	Postulación de vacantes	189	
	Orientación registro de vacantes	85	
	Errores en la Pagina	21	
	Ingreso al portal e inicio de sesión	19	
	Cambio correo electrónico	11	
	Certificado de inscripción	10	
	Teletrabajo	1	
	Medios Virtuales	0	
	SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	198
		Ferías de empleabilidad y formación	112
Consultas		69	
Trámites		17	
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	115	
	Usuario equivocado	42	
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	37	
	Llamada de prueba	32	
	Llamada muda	17	
	Llamada de broma	2	
TOTAL		3.312	

El número de llamadas relacionadas con la Unidad fue de 1.323 y el nivel del servicio de 88,7% (atención antes de los 20 segundos).

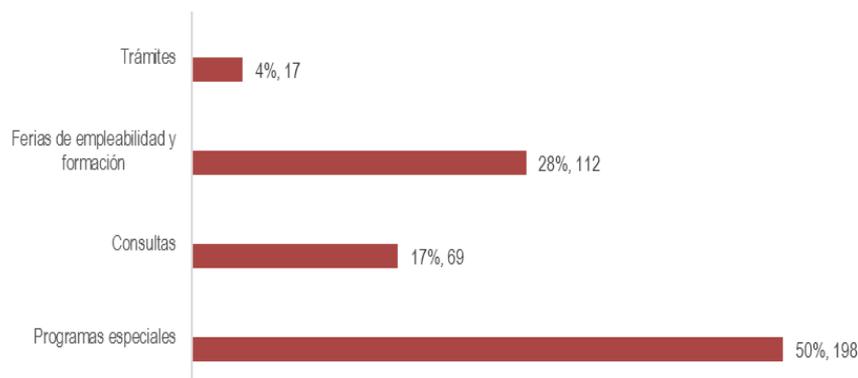
CONSOLIDADO PQRSD

Las PQRSD recibidas en mayo fue de 224, de las cuales 192 fueron atendidas en el mes y 32 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 mayo 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 58,1%, el género femenino obtiene el 39,1%.

El Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,7%, seguido del 0,8% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.



ATENCIÓN CHAT



Recepción de 1035 interacciones en el chat, de las cuales el 91% corresponde a información general y soporte técnico y el 9% son chat no efectivo, el número de interacciones con temas relacionados con la Unidad durante el mes de mayo es de 945.

ENCUESTA LÍNEA 120 SPE

Encuesta aplicada inicialmente a 1078 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, así:

1. Agilidad en atención, excelente 84,9%, bueno 13,6%, regular 0,6% y malo 0,9%.



2. Amabilidad para 527 ciudadanos, excelente 81,2%, bueno 16,9%, regular 1,3% y malo 0,6%.

3. Claridad en el lenguaje respondida por 502 personas, excelente 82,3%, bueno 17,3%, regular 4,4% y malo 0%



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

FUENTE DE IMÁGENES

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

https://www.google.com.co/search?q=imagen+atencion%33&rlz=C1CH2L_escO746C07468source=inms&itb=isch&sa=X&ved=0ahUKewMy7HLxZ_UAHVB_OCYKHYN0CisQ_AUIBigB&biw=1680&bih=940&itb=isch&q=atencion+al+cliente+dibujos&imgcr=Faw_M9xwL_HGFm

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

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](#)

