

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

A fin de consolidar la recepción de solicitudes interpuestas por los ciudadanos durante el mes de abril de 2017 a través de los canales de participación ciudadana dispuestos por la Unidad (call center, virtual, presencial), y que dicha información sirva de fundamento en la toma de decisiones y el mejoramiento continuo, son presentados a continuación, los mecanismos de interacción con el ciudadano:

1. Información en el SPE

Las atenciones de manera directa en las instalaciones de la Unidad (forma presencial) fueron siete (7), en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores. Con respecto al mes anterior, las visitas disminuyeron, sin embargo, la aplicación de la encuesta a fin de conocer la percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, se mantiene, a lo cual los siete (7) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

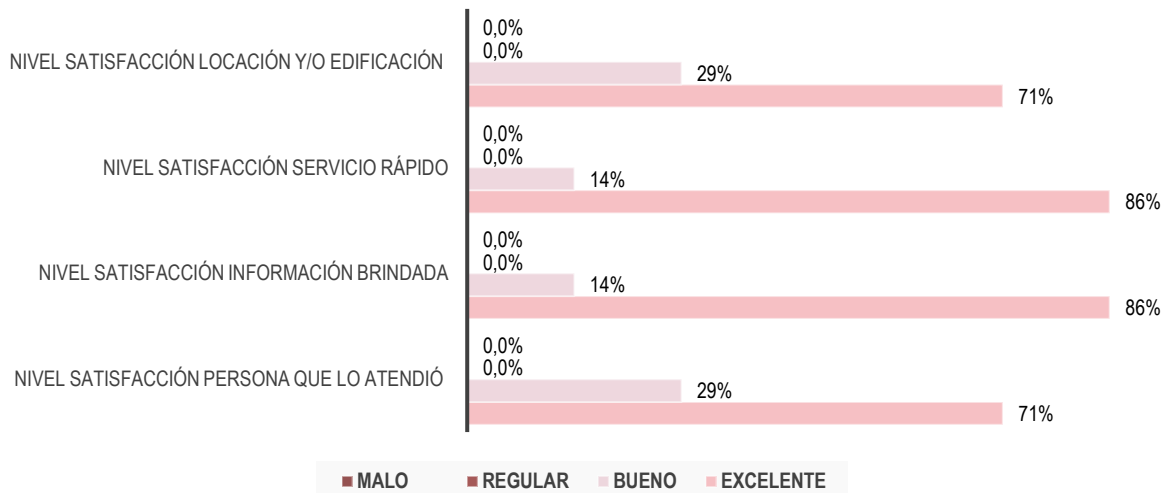
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

N°	Aspecto a evaluar	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	5	2	0	0	7
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	6	1	0	0	7
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	6	1	0	0	7
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	5	2	0	0	7

Fuente: Elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta, el nivel de satisfacción para la primera y cuarta pregunta fue excelente con un 71% de aprobación y bueno con el 29%, con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta) y rapidez en la respuesta (tercera pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 86% y bueno el 14% de los ciudadanos.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

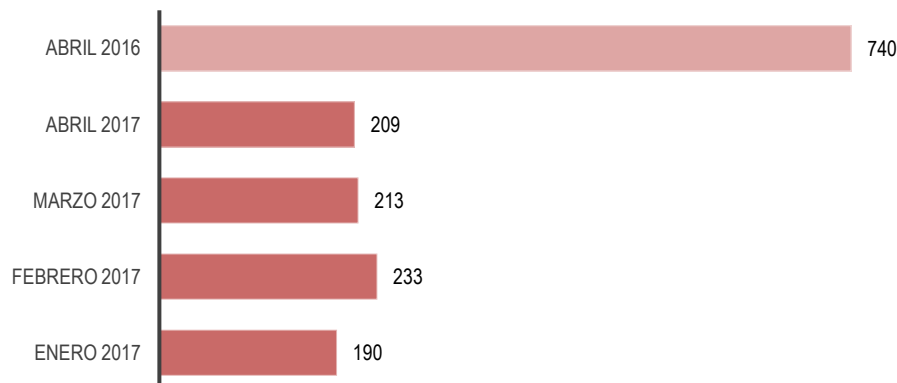


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2. Atención PQRSD

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias son allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co y www.unidad.serviciodeempleo.gov.co link **Contáctenos**, una vez registrados los datos del ciudadano, el requerimiento es clasificado como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas de primer nivel siguen gestionándose a través del servicio del Call Center y las de segundo, clasificadas y asignadas entre las diferentes dependencias en la Entidad. Los requerimientos de competencia de otras entidades, son remitidas a estas para su respectivo trámite, previa información al ciudadano.

Ilustración 2 Consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de abril de 2017, fueron recibidas 209 consultas, registrándose así una disminución del 2% frente al mes anterior y una disminución del 72% en relación al mismo mes de la vigencia 2016, en la tabla 2 se relacionan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

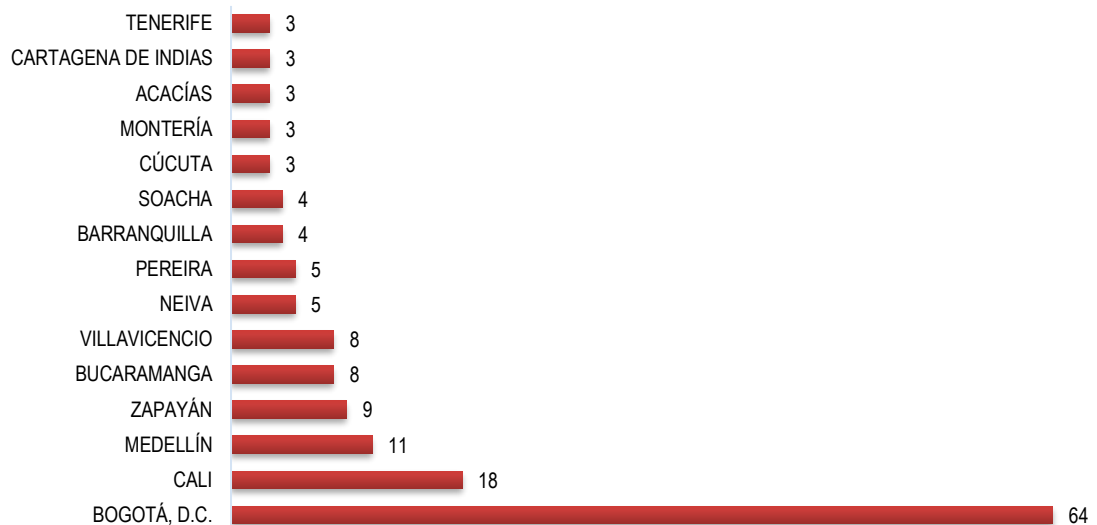
Tabla 2 Atención PQRSD

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%

Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados es la petición, registrando un 82,8% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información acerca de los centros de empleo.

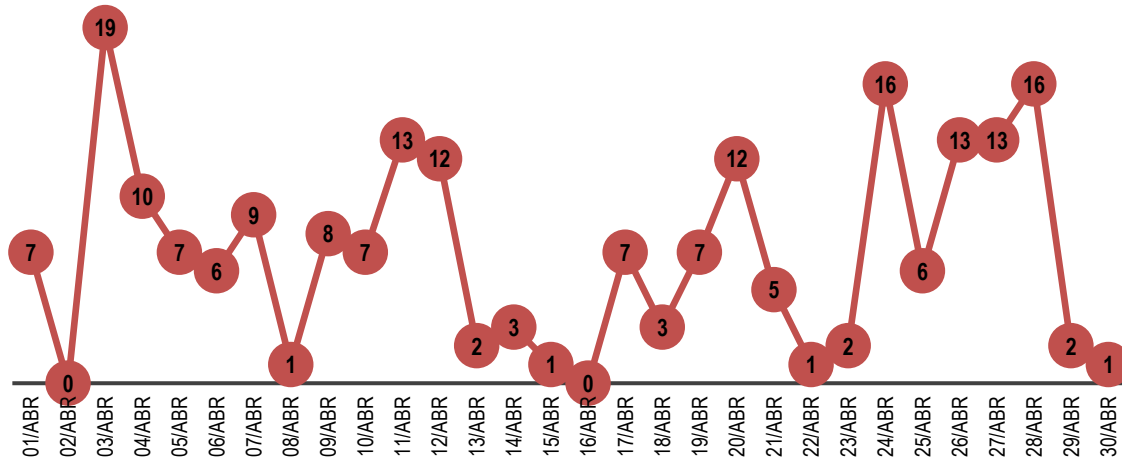
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 53 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 30,6%, seguido de Cali con 8,6% y Medellín con 5,3%, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día

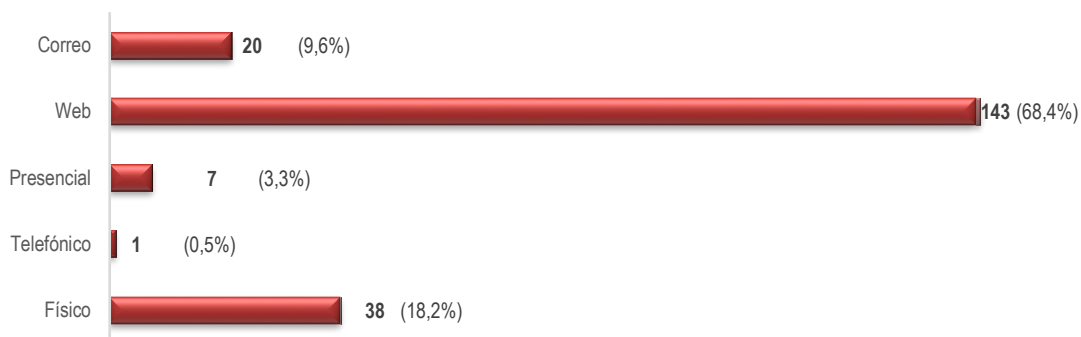


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes fue incrementado en los días 03, 25 y 28 de abril debido a traslados por competencia de documentos del Ministerio del trabajo, los demás días el comportamiento fue uniforme sin presentar variación considerable.

La Unidad durante el mes de abril recibió 45 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó cuatro (4) solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del trabajo.

Ilustración 5 Canal de Recepción



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRSD es a través del formulario Web, dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link "Contáctenos" (www.servicioempleo.emtelco.co/) con una participación del 68,4%, seguido de correo electrónico 18,2%.



Tabla 3 Atención PQRS

Área	Asignadas	%
1er Nivel Call Center	147	70,30%
Subdirección de Administración y Seguimiento	40	19,10%
Dirección General	13	6,20%
Subdirección de Promoción	6	2,90%
Secretaría General	2	1,00%
Subdirección de Soporte y Tecnología	1	0,50%
TOTAL	209	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 70,3% (147 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado únicamente cuando la solicitud requiere atender aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que mayores asignaciones recibió fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 19,1% (40 solicitudes), seguida de la Dirección General 6,2% (13), la Subdirección de Promoción 2,9% (6), la Secretaría General 1% (2) y la Subdirección de Desarrollo Tecnología 0,5% (1) solicitud. Los temas relacionados con soporte están siendo resueltos en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 29,7% (62) de las recibidas en el mes.

2.1. Primer Nivel

Los temas tratados son de tipo general con relación a los servicios brindados en los Centros de Empleo y los diferentes programas desarrollados por el Ministerio del Trabajo y la Unidad, registrando el 69%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 32% (47) seguido de orientación a oferentes con 13,6% (20), entre otros que están listados en la tabla que se encuentra a continuación:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
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%
Certificado de Inscripción	2	1,40%
Denuncias Falsas ofertas laborales	2	1,40%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	1	0,70%
Denuncias otra índole	1	0,70%
Programas Especiales	1	0,70%
Servicios prestados por la Unidad	1	0,70%
Cobros por ofertas laborales	1	0,70%



Consultas	Cantidad	%
TOTAL	147	100%

Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

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. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

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%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.3. Dirección General

La Dirección General para el mes de abril 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), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	%
Normatividad zonas de hidrocarburos	11	84,60%
Consulta Empleador Hidrocarburos	1	7,70%
Queja contra JAC vereda las Guamas	1	7,70%
TOTAL	13	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.4. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción recibió seis (6) solicitudes de las cuales cuatro (4) son sobre requerimientos de prestadores autorizados sobre asistencia técnica, a continuación, el detalle de las solicitudes:

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	%
Asistencia técnica zona hidrocarburos	1	17%

Consultas	Cantidad	%
Consulta programa Capacítate	1	17%
Asistencia técnica prestadores	4	67%
TOTAL	6	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.5. Subdirección Desarrollo y Tecnología

La Subdirección de Desarrollo y Tecnología recibió una (1) sugerencia de soporte de la plataforma, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Sugerencia plataforma SISE	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2.6. Secretaría General

La Secretaría General recibió una (1) consulta de un Corredor de Seguros y una (1) sugerencia de teletrabajo.

Tabla 9 Asignación solicitudes Secretaría General

Consultas	Cantidad	%
Consulta corredora de Seguros de la Unidad	1	50%
Sugerencia teletrabajo en la Unidad	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de abril de 2017:

Tabla 10 Consolidado solicitudes abril 2017

Mes	abril			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A7227 al A7435	209	175	34	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Las solicitudes que se encuentran en proceso de atención corresponden a las siguientes áreas:

Tabla 11 Solicitudes en Atención

Mes	Abril			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	147	128	19	0

Mes	Abril			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
Subdirección de Administración y Seguimiento	40	35	5	0
Dirección General	13	4	9	0
Subdirección de Promoción	6	6	0	0
Secretaría General	2	2	0	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	0	1	0
TOTAL	209	175	34	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 209 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de abril de 2017, fueron atendidas 175 solicitudes, registrando 34 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de mayo de 2017, situación que obedece a la fecha en que fueron radicadas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación, son detalladas las 175 solicitudes atendidas y cerradas en abril de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (3) días aproximadamente.

Tabla 12 Listado solicitudes atendidas en abril de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7227	1/04/2017	Cerrado	3/04/2017	1	89	A7318	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
2	A7228	1/04/2017	Cerrado	24/04/2017	14	90	A7319	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
3	A7229	1/04/2017	Cerrado	3/04/2017	1	91	A7320	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
4	A7230	1/04/2017	Cerrado	21/04/2017	13	92	A7321	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
5	A7231	1/04/2017	Cerrado	4/04/2017	2	93	A7322	12/04/2017	Cerrado	28/04/2017	10
6	A7232	1/04/2017	Cerrado	4/04/2017	2	94	A7323	12/04/2017	Cerrado	28/04/2017	10
7	A7233	1/04/2017	Cerrado	3/04/2017	1	95	A7324	12/04/2017	Cerrado	12/04/2017	0
8	A7234	3/04/2017	Cerrado	3/04/2017	0	96	A7325	12/04/2017	Cerrado	17/04/2017	1
9	A7235	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	97	A7326	13/04/2017	Cerrado	17/04/2017	1
10	A7236	3/04/2017	Cerrado	21/04/2017	12	98	A7327	13/04/2017	Cerrado	17/04/2017	1
11	A7237	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	99	A7328	14/04/2017	Cerrado	17/04/2017	1
12	A7238	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	100	A7329	14/04/2017	Cerrado	17/04/2017	1
13	A7239	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	101	A7330	14/04/2017	Cerrado	17/04/2017	1
14	A7240	3/04/2017	Cerrado	26/04/2017	15	102	A7331	15/04/2017	Cerrado	20/04/2017	4
15	A7241	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	103	A7332	17/04/2017	Cerrado	17/04/2017	0
16	A7242	3/04/2017	Cerrado	20/04/2017	11	104	A7333	17/04/2017	Cerrado	17/04/2017	0
17	A7243	3/04/2017	Cerrado	7/04/2017	4	105	A7334	17/04/2017	Cerrado	17/04/2017	0
18	A7244	3/04/2017	Cerrado	7/04/2017	4	106	A7335	17/04/2017	Cerrado	27/04/2017	8
19	A7245	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	107	A7337	17/04/2017	Cerrado	25/04/2017	6
20	A7246	3/04/2017	Cerrado	26/04/2017	15	108	A7338	17/04/2017	Cerrado	18/04/2017	1
21	A7247	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	109	A7339	18/04/2017	Cerrado	18/04/2017	0
22	A7248	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	110	A7340	18/04/2017	Cerrado	18/04/2017	0
23	A7249	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	111	A7341	18/04/2017	Cerrado	19/04/2017	1
24	A7250	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	112	A7342	19/04/2017	Cerrado	28/04/2017	7
25	A7251	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	113	A7343	19/04/2017	Cerrado	19/04/2017	0
26	A7252	3/04/2017	Cerrado	4/04/2017	1	114	A7344	19/04/2017	Cerrado	19/04/2017	0
27	A7253	4/04/2017	Cerrado	26/04/2017	14	115	A7345	19/04/2017	Cerrado	19/04/2017	0
28	A7254	4/04/2017	Cerrado	4/04/2017	0	116	A7346	19/04/2017	Cerrado	19/04/2017	0
29	A7255	4/04/2017	Cerrado	27/04/2017	15	117	A7347	19/04/2017	Cerrado	20/04/2017	1
30	A7256	4/04/2017	Cerrado	27/04/2017	15	118	A7348	19/04/2017	Cerrado	27/04/2017	6
31	A7257	4/04/2017	Cerrado	12/04/2017	6	119	A7350	20/04/2017	Cerrado	25/04/2017	3
32	A7258	4/04/2017	Cerrado	27/04/2017	15	120	A7352	20/04/2017	Cerrado	20/04/2017	0
33	A7259	4/04/2017	Cerrado	26/04/2017	14	121	A7355	20/04/2017	Cerrado	20/04/2017	0
34	A7260	4/04/2017	Cerrado	5/04/2017	1	122	A7356	20/04/2017	Cerrado	20/04/2017	0
35	A7261	4/04/2017	Cerrado	5/04/2017	1	123	A7357	20/04/2017	Cerrado	27/04/2017	5

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
36	A7262	4/04/2017	Cerrado	5/04/2017	1
37	A7263	5/04/2017	Cerrado	27/04/2017	14
38	A7264	5/04/2017	Cerrado	27/04/2017	14
39	A7265	5/04/2017	Cerrado	24/04/2017	11
40	A7266	5/04/2017	Cerrado	24/04/2017	11
41	A7267	5/04/2017	Cerrado	5/04/2017	0
42	A7268	5/04/2017	Cerrado	6/04/2017	1
43	A7269	5/04/2017	Cerrado	6/04/2017	1
44	A7270	6/04/2017	Cerrado	6/04/2017	0
45	A7271	6/04/2017	Cerrado	7/04/2017	1
46	A7272	6/04/2017	Cerrado	6/04/2017	0
47	A7273	6/04/2017	Cerrado	6/04/2017	0
48	A7274	6/04/2017	Cerrado	6/04/2017	0
49	A7275	6/04/2017	Cerrado	7/04/2017	1
50	A7276	7/04/2017	Cerrado	7/04/2017	0
51	A7277	7/04/2017	Cerrado	7/04/2017	0
52	A7278	7/04/2017	Cerrado	7/04/2017	0
53	A7279	7/04/2017	Cerrado	7/04/2017	0
54	A7280	7/04/2017	Cerrado	7/04/2017	0
55	A7281	7/04/2017	Cerrado	28/04/2017	13
56	A7282	7/04/2017	Cerrado	27/04/2017	12
57	A7283	7/04/2017	Cerrado	27/04/2017	12
58	A7284	7/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
59	A7285	8/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
60	A7286	9/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
61	A7287	9/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
62	A7288	9/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
63	A7289	9/04/2017	Cerrado	20/04/2017	7
64	A7291	9/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
65	A7292	9/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
66	A7293	9/04/2017	Cerrado	10/04/2017	1
67	A7294	10/04/2017	Cerrado	10/04/2017	0
68	A7295	10/04/2017	Cerrado	10/04/2017	0
69	A7296	10/04/2017	Cerrado	12/04/2017	2
70	A7297	10/04/2017	Cerrado	10/04/2017	0
71	A7299	10/04/2017	Cerrado	11/04/2017	1
72	A7300	10/04/2017	Cerrado	11/04/2017	1
73	A7301	11/04/2017	Cerrado	11/04/2017	0
74	A7302	11/04/2017	Cerrado	11/04/2017	0
75	A7303	11/04/2017	Cerrado	11/04/2017	0
76	A7304	11/04/2017	Cerrado	27/04/2017	10
77	A7305	11/04/2017	Cerrado	24/04/2017	7
78	A7307	11/04/2017	Cerrado	12/04/2017	1
79	A7308	11/04/2017	Cerrado	12/04/2017	1
80	A7309	11/04/2017	Cerrado	24/04/2017	7
81	A7310	11/04/2017	Cerrado	20/04/2017	5
82	A7311	11/04/2017	Cerrado	24/04/2017	7
83	A7312	11/04/2017	Cerrado	12/04/2017	1
84	A7313	11/04/2017	Cerrado	12/04/2017	1
85	A7314	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
86	A7315	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
87	A7316	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6
88	A7317	12/04/2017	Cerrado	24/04/2017	6

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
124	A7358	20/04/2017	Cerrado	20/04/2017	0
125	A7359	20/04/2017	Cerrado	21/04/2017	1
126	A7360	20/04/2017	Cerrado	21/04/2017	1
127	A7361	21/04/2017	Cerrado	21/04/2017	0
128	A7365	21/04/2017	Cerrado	21/04/2017	0
129	A7366	22/04/2017	Cerrado	24/04/2017	1
130	A7367	23/04/2017	Cerrado	24/04/2017	1
131	A7368	23/04/2017	Cerrado	24/04/2017	1
132	A7369	24/04/2017	Cerrado	26/04/2017	2
133	A7370	24/04/2017	Cerrado	28/04/2017	4
134	A7371	24/04/2017	Cerrado	28/04/2017	4
135	A7373	24/04/2017	Cerrado	28/04/2017	4
136	A7377	24/04/2017	Cerrado	26/04/2017	2
137	A7379	24/04/2017	Cerrado	24/04/2017	0
138	A7380	24/04/2017	Cerrado	25/04/2017	1
139	A7381	24/04/2017	Cerrado	25/04/2017	1
140	A7382	24/04/2017	Cerrado	26/04/2017	2
141	A7383	24/04/2017	Cerrado	25/04/2017	1
142	A7384	24/04/2017	Cerrado	25/04/2017	1
143	A7385	25/04/2017	Cerrado	25/04/2017	0
144	A7386	25/04/2017	Cerrado	28/04/2017	3
145	A7387	25/04/2017	Cerrado	26/04/2017	1
146	A7389	25/04/2017	Cerrado	26/04/2017	1
147	A7392	26/04/2017	Cerrado	26/04/2017	0
148	A7393	26/04/2017	Cerrado	26/04/2017	0
149	A7394	26/04/2017	Cerrado	26/04/2017	0
150	A7395	26/04/2017	Cerrado	26/04/2017	0
151	A7396	26/04/2017	Cerrado	26/04/2017	0
152	A7400	26/04/2017	Cerrado	27/04/2017	1
153	A7401	26/04/2017	Cerrado	27/04/2017	1
154	A7402	26/04/2017	Cerrado	27/04/2017	1
155	A7403	26/04/2017	Cerrado	27/04/2017	1
156	A7404	27/04/2017	Cerrado	27/04/2017	0
157	A7406	27/04/2017	Cerrado	27/04/2017	0
158	A7407	27/04/2017	Cerrado	27/04/2017	0
159	A7409	27/04/2017	Cerrado	27/04/2017	0
160	A7410	27/04/2017	Cerrado	27/04/2017	0
161	A7411	27/04/2017	Cerrado	28/04/2017	1
162	A7412	27/04/2017	Cerrado	28/04/2017	1
163	A7414	27/04/2017	Cerrado	28/04/2017	1
164	A7415	27/04/2017	Cerrado	28/04/2017	1
165	A7416	27/04/2017	Cerrado	28/04/2017	1
166	A7417	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
167	A7418	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
168	A7419	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
169	A7422	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
170	A7423	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
171	A7424	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
172	A7425	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
173	A7426	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
174	A7427	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0
175	A7428	28/04/2017	Cerrado	28/04/2017	0

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

A continuación, están relacionadas las 34 solicitudes en trámite de atención que concluyen en mayo de 2017:

Tabla 13 Solicitudes en trámite de atención mayo 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A7290	04/09/2017	Escalado	18	A7390	04/25/2017	Escalado
2	A7298	04/10/2017	Escalado	19	A7391	04/26/2017	Pendiente
3	A7306	04/11/2017	Escalado	20	A7397	04/26/2017	Escalado
4	A7336	04/17/2017	Escalado	21	A7398	04/26/2017	Escalado
5	A7349	04/20/2017	Escalado	22	A7399	04/26/2017	Escalado
6	A7351	04/20/2017	Escalado	23	A7405	04/27/2017	Escalado
7	A7353	04/20/2017	Escalado	24	A7408	04/27/2017	Pendiente
8	A7354	04/20/2017	Escalado	25	A7413	04/27/2017	Escalado
9	A7362	04/21/2017	Escalado	26	A7420	04/28/2017	Escalado
10	A7363	04/21/2017	Escalado	27	A7421	04/28/2017	Pendiente
11	A7364	04/21/2017	Escalado	28	A7429	04/28/2017	Pendiente
12	A7372	04/24/2017	Escalado	29	A7430	04/28/2017	Pendiente
13	A7374	04/24/2017	Escalado	30	A7431	04/28/2017	Pendiente
14	A7375	04/24/2017	Escalado	31	A7432	04/28/2017	Pendiente
15	A7376	04/24/2017	Escalado	32	A7433	04/29/2017	Pendiente
16	A7378	04/24/2017	Escalado	33	A7434	04/29/2017	Pendiente
17	A7388	04/25/2017	Escalado	34	A7435	04/30/2017	Pendiente

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de marzo y a las cuales se les dio respuesta en abril de 2017 están relacionadas a continuación, registrando un total de 22 solicitudes:

Tabla 14 Solicitudes radicadas en marzo con atención cerrada en abril de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7116	15/03/2017	Cerrado	4/04/2017	13	12	A7172	23/03/2017	Cerrado	6/04/2017	10
2	A7117	15/03/2017	Cerrado	4/04/2017	13	13	A7183	24/03/2017	Cerrado	11/04/2017	12
3	A7118	15/03/2017	Cerrado	4/04/2017	13	14	A7187	25/03/2017	Cerrado	10/04/2017	11
4	A7124	16/03/2017	Cerrado	6/04/2017	14	15	A7193	26/03/2017	Cerrado	4/04/2017	7
5	A7129	16/03/2017	Cerrado	4/04/2017	12	16	A7194	27/03/2017	Cerrado	12/04/2017	12
6	A7133	17/03/2017	Cerrado	7/04/2017	14	17	A7202	27/03/2017	Cerrado	12/04/2017	12
7	A7137	17/03/2017	Cerrado	10/04/2017	15	18	A7207	28/03/2017	Cerrado	5/04/2017	6
8	A7139	17/03/2017	Cerrado	10/04/2017	15	19	A7213	29/03/2017	Cerrado	11/04/2017	9
9	A7141	18/03/2017	Cerrado	10/04/2017	15	20	A7219	30/03/2017	Cerrado	5/04/2017	4
10	A7161	21/03/2017	Cerrado	5/04/2017	11	21	A7223	31/03/2017	Cerrado	7/04/2017	5
11	A7171	23/03/2017	Cerrado	11/04/2017	11	22	A7225	31/03/2017	Cerrado	4/04/2017	2

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

3. Atención Canal telefónico Call Center (IVR)

El servicio ofrecido a los ciudadanos a través del canal telefónico recibe orientación e información frente a los servicios brindados por la Unidad y su red de prestadores a través de la línea 120 y los números telefónicos 018000513100 marcando fuera de Bogotá y 4893900 Opción 2.

En este canal, durante el mes de abril de 2017, fueron recibidas un total 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.

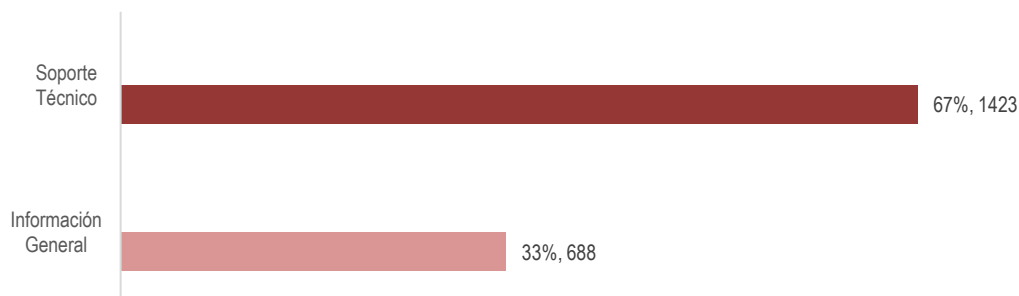
Tabla 15 Tipificación llamadas atendidas en abril 2017

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

Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de abril es de 2111 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 90,9%, entendida esta medición como el total de llamadas entrantes sobre las llamadas contestadas antes de los 20 segundos, el detalle de participación se muestra en la siguiente gráfica:

Ilustración 6 Atención canal telefónico

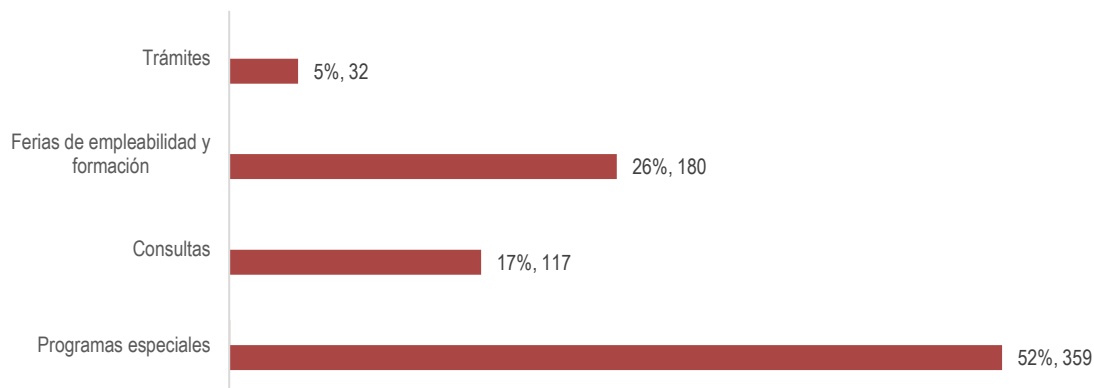


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

3.1 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 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:

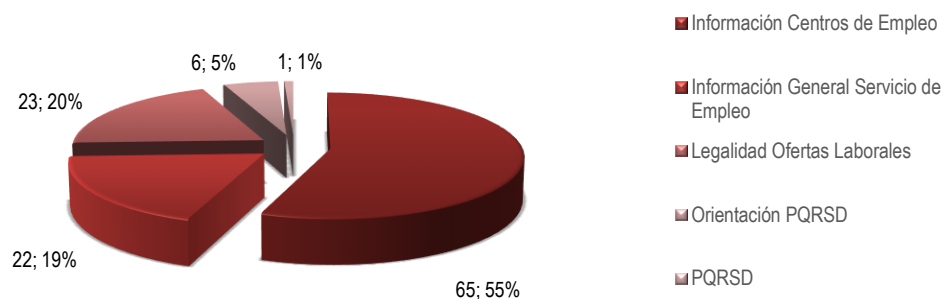
Ilustración 7 Tipificación Call Center abril 2017



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

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 PQRS.

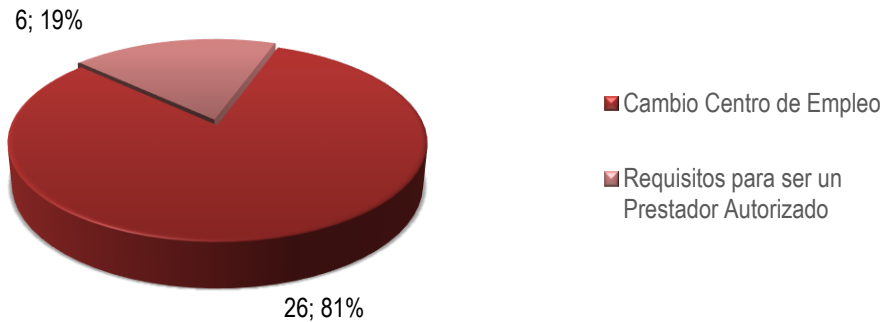
Ilustración 8 Consultas abril 2017



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Frente a trámites, el cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado fueron las solicitudes más reiteradas en el mes de abril de 2017.

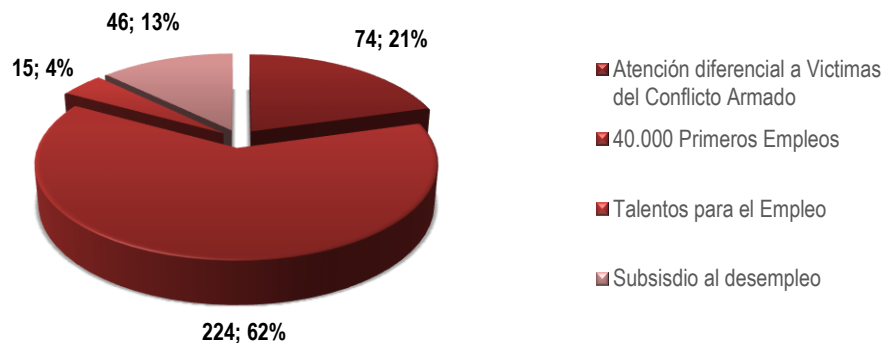
Ilustración 9 trámites abril 2017



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en abril fue sobre el programa de 40.000 nuevos empleos, seguido de rutas de empleabilidad para población víctima del conflicto armado, información registrada en la siguiente gráfica:

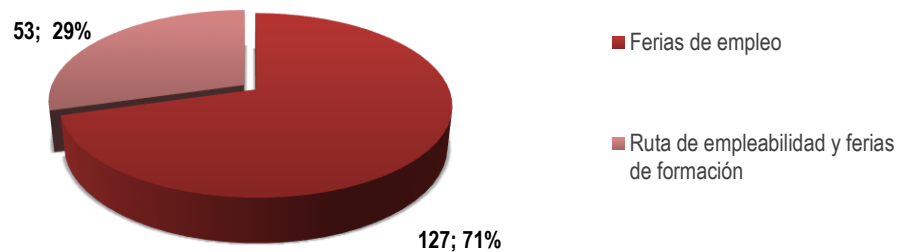
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Frente a las consultas sobre ferias de empleabilidad y formación, la de mayor consulta es la ruta de empleabilidad y ferias de formación seguido de información de ferias de empleo ofrecidas por los prestadores autorizados

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

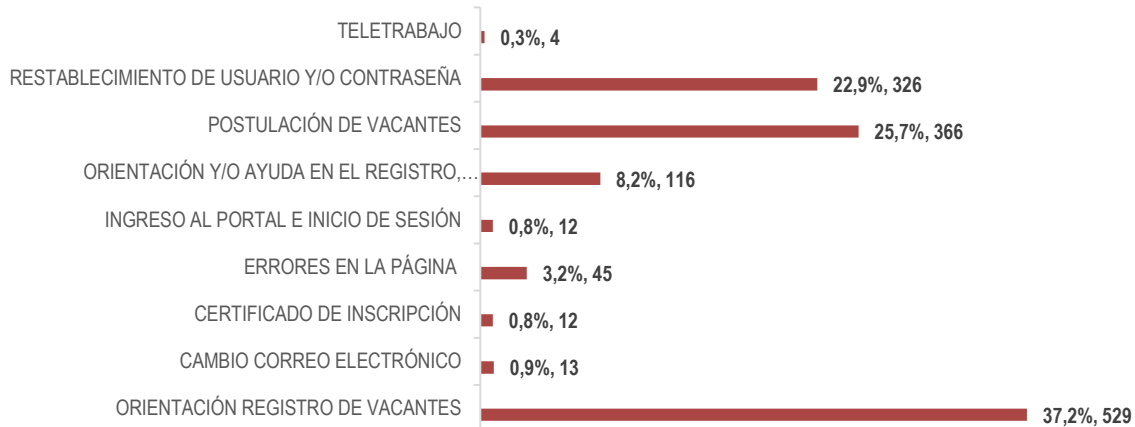


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

3.2 Tipificación Soporte Técnico

La ciudadanía puede recibir orientación y soporte técnico sobre las transacciones básicas de la plataforma SISE. A continuación, una relación detallada de la tipología atendida durante el mes de abril:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

4. Caracterización de ciudadanos

La caracterización de los ciudadanos que se comunicaron a través de los diferentes canales de atención permite a la Unidad identificar necesidades y expectativas al acceder a los servicios.

Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Con relación con el concepto de “estado ocupacional”, las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados ocupando el 90,6% de participación, seguido del 5,6% de trabajadores o empleados actuales y un 3,3% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 50,6%, el género femenino obtiene el 47,2%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

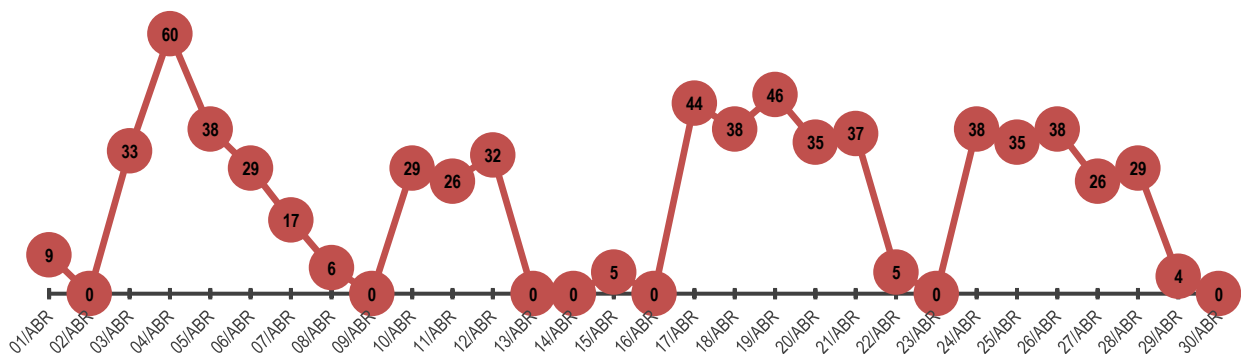
Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 97,5%, seguido del 1,5% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 1% indígenas.

5. Atención chat

Desde el pasado 26 de octubre de 2016 fue dispuesto a la ciudadanía un nuevo canal (chat) de interacción con la Unidad, con el fin de resolver más ágilmente las dudas frente a los diferentes servicios prestados por la entidad y su red de prestadores.

En este canal, durante el mes de abril de 2017, fueron recibidas 662 interacciones, de las cuales el 90% corresponde a información general y soporte técnico, el 10% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones con temas relacionados con la Unidad durante el mes de abril es de 594.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

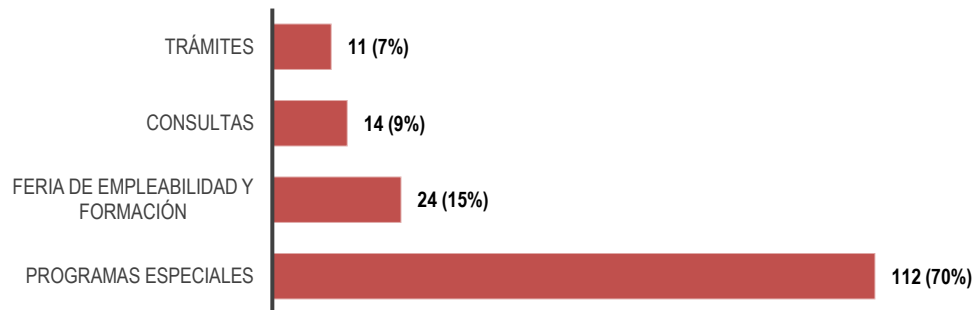


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

En la gráfica se relaciona el volumen de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. El día de mayor tráfico de interacciones corresponden al 04 de abril, donde la mayor participación corresponde a consultas, el registro y orientación para búsqueda de vacantes, a continuación, el detalle de los temas consultados por este canal:

5.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

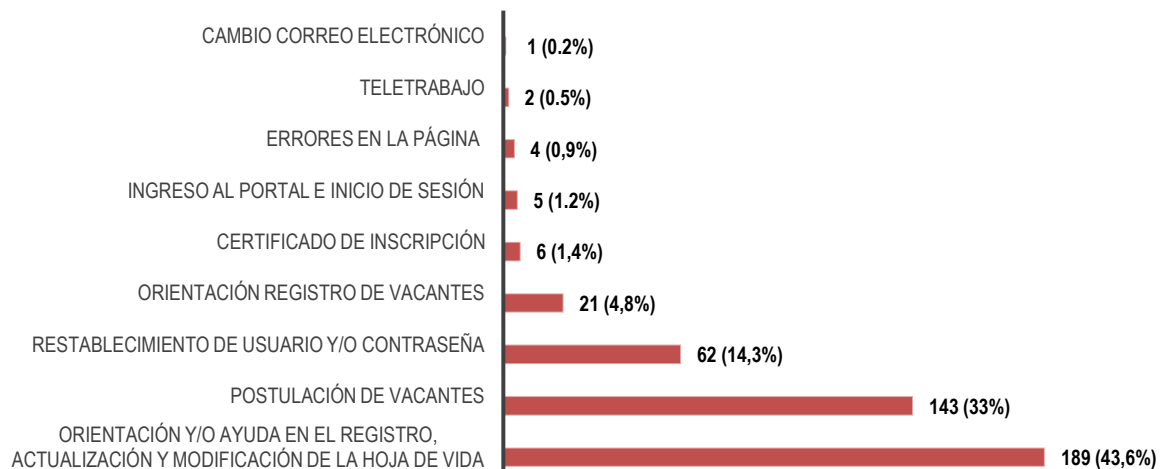


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general es el relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 70%.

5.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 43,6%.

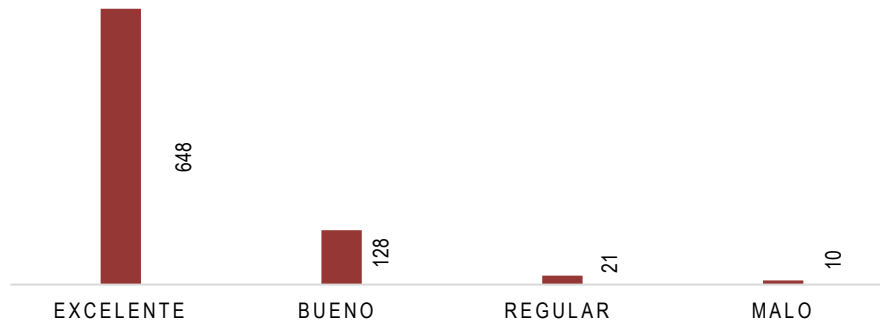
6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la cual fue aplicada a 1.454 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual

consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 647 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 807 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

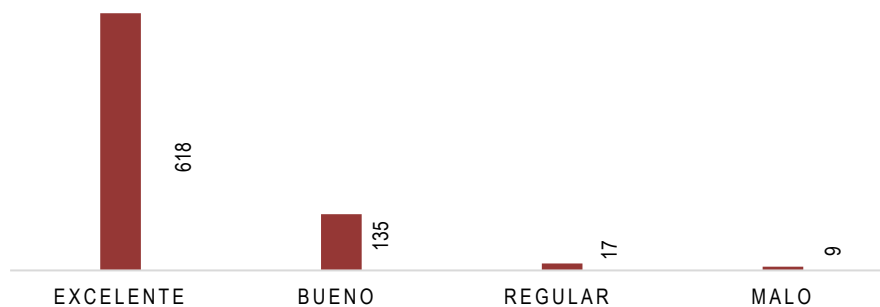


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 779 atendieron la consulta.

- ¿Cómo califica la amabilidad del asesor que le atendió?

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

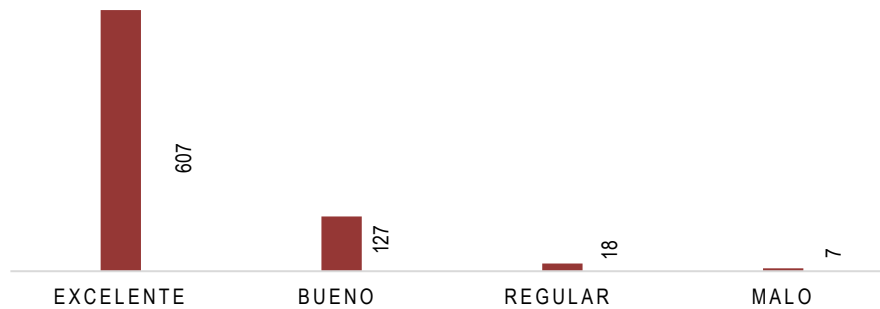


Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 759 personas de las 1.454 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 48% (695 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe abril Call Center (EMTELCO)

La variación en la muestra en cada interrogante se debe a que las personas abandonan la encuesta sin diligenciarla totalmente.

Reporte generado con corte del 30 de abril de 2017.

Mayo 18 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

Atención al Ciudadano, Secretaria General - Unidad del Servicio Público de Empleo