

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 agosto 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 veinte (20), en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, en número de visitas fue igual con respecto al mes pasado, sin embargo, la aplicación de la encuesta a fin de conocer la percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, fue atendida por diecinueve (19) personas que aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

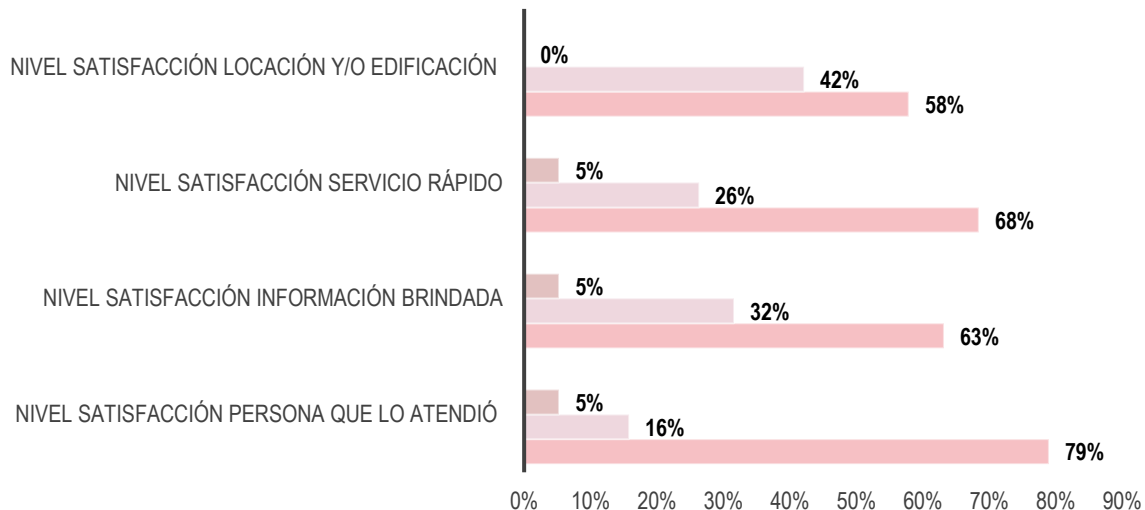
Nº	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	15	3	1	0	19
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	12	6	1	0	19
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	13	5	1	0	19
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	11	8	0	0	19

Fuente: Elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para la primera pregunta fue excelente con un 79% de aprobación, . Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 63% de los encuestados, bueno el 32 y regular 5% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 68%, bueno el 26% y regular 5% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura esta fue evaluada con excelente en un 58% y bueno con el 42%.

Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel superior, pero decrecieron frente al mes anterior ya que un ciudadano calificó los tres primeros interrogantes como regular, sin embargo, es necesario realizar unas acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, especialmente en las variables que obtuvieron una mayor valoración de “Buena” como lo fueron los interrogantes N° 1, 2 y 3.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

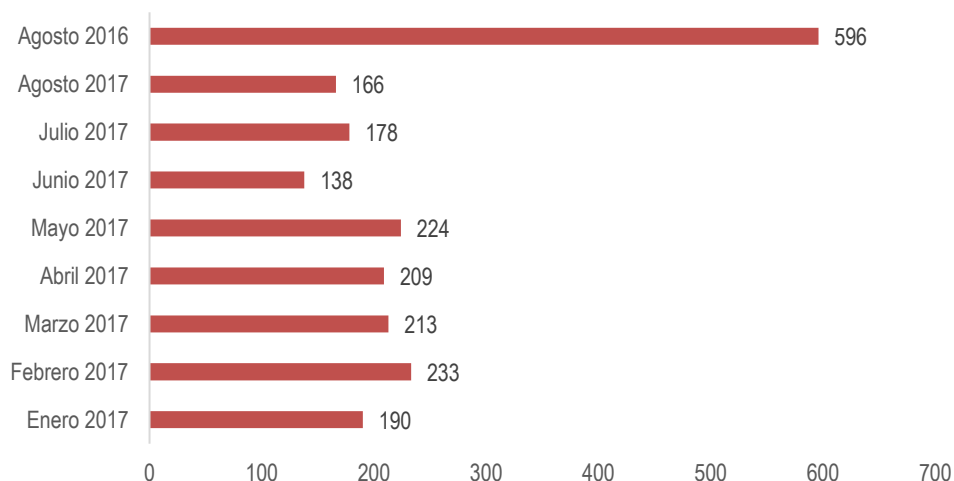


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2. Atención PQRS

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 directamente por el 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 PQRS



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de agosto de 2017, fueron recibidas 166 consultas, registrándose así una disminución del 7% frente al mes anterior y una disminución del 259% en relación al mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, son presentadas las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

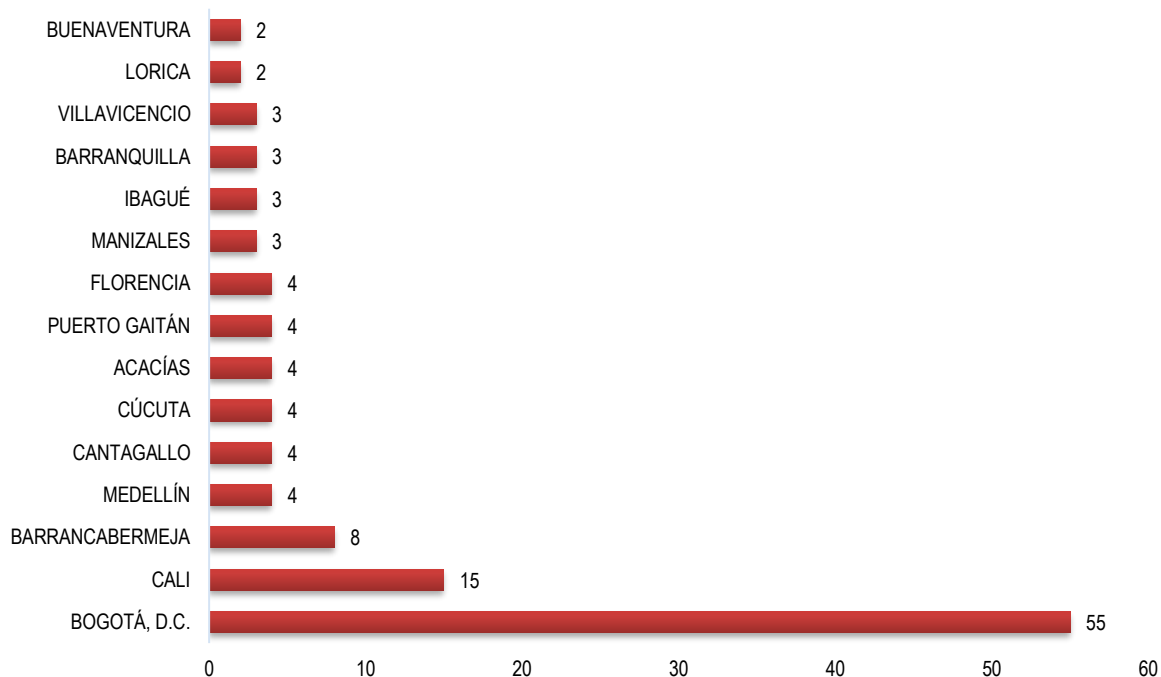
Tabla 2 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	117	70,48%
Reclamo	46	27,71%
Sugerencia	0	0%
Denuncia	3	1,81%
Queja	0	0 %
Total	166	100%

Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 70,48% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

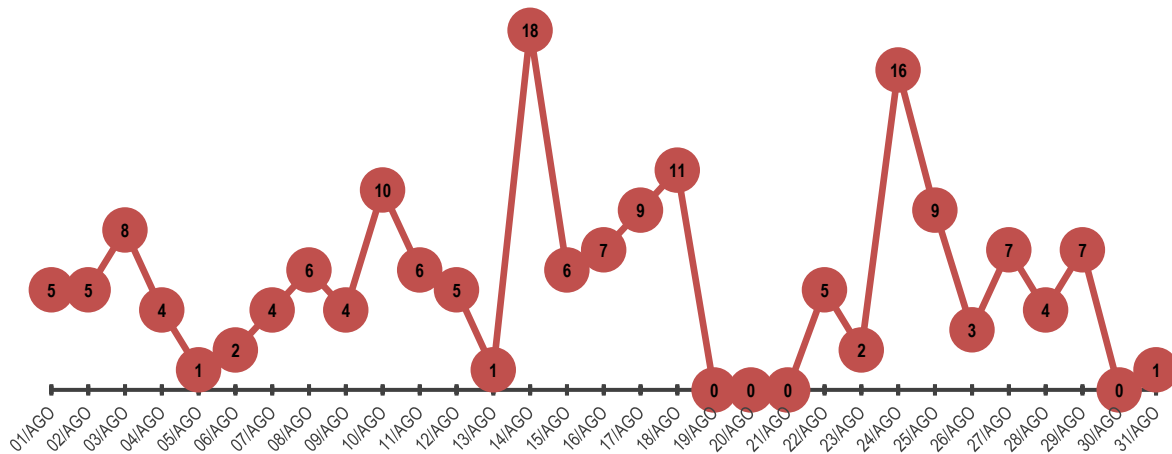
Ilustración 3 PQRS recibidas principales ciudades



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 46 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 33,1%, seguido Cali con 9%.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día

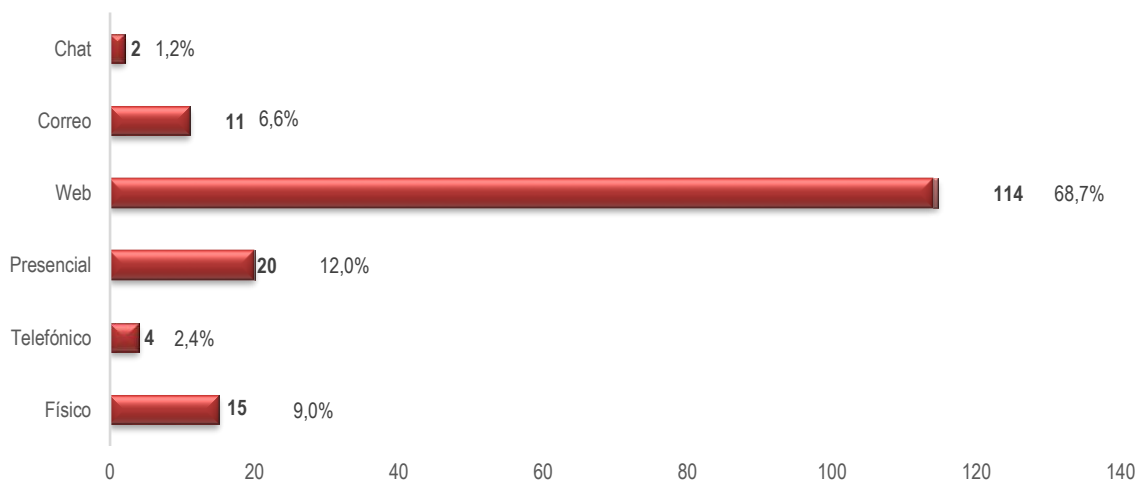


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes presenta incremento considerable el 14 y 24 de agosto debido a la consulta de ciudadanos sobre los servicios prestados por la Entidad, los demás días el comportamiento fue constante sin presentar variación representativa.

La Unidad durante el mes de agosto recibió diecisiete (19) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó siete (7) 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 y la Fiscalía General de la Nación.

Ilustración 5 Canal de Recepción



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRS 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 68,7%, seguido de atención presencial 12%.

Tabla 3 Atención PQRS

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	125	75,30%
Subdirección de Administración y Seguimiento	22	13,25%
Dirección General	13	7,83%
Subdirección de Promoción	5	3,01%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	0,60%
Secretaría General	0	0%
TOTAL	166	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 75,30% (125 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado para atención de aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que fue objeto de mayor asignación de atenciones fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 13,25% (22 solicitudes) seguida de la Dirección General con 0,60% (13 solicitudes), Subdirección de Promoción 3,01% (5 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 0,60% (1solicitud), a la Secretaría General no le fue asignada ninguna 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 24,7% de las (41) recibidas en el mes.

2.1. Primer Nivel

Los temas tratados en este nivel 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 75,30%, los temas más consultados son la orientación a oferentes con un 21,6% (27) seguido de la postulación a vacantes con 16% (20), a continuación, se muestra la tipificación de las 125 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Orientación a Oferentes	27	Petición	21,6%
Postulación a Vacantes	20	Petición	16,0%
Solicitud de empleo	16	Petición	12,8%
Actualización y modificación de hoja de vida	9	Petición	7,2%
Información programas especiales	9	Petición	7,2%
Restablecimiento de contraseña	7	Petición	5,6%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	5	Reclamo	4,0%
Inscripción de la Hoja de Vida	5	Petición	4,0%
Subsidio al desempleo	5	Reclamo	4,0%
Gestión a través de la Red de prestadores	4	Reclamo	3,2%
Peticiones otra índole	4	Petición	3,2%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	3	Petición	2,4%

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Reclamos de otra índole	3	Reclamo	2,4%
Información servicios prestados por la red de prestadores	3	Petición	2,4%
Cursos, capacitaciones y talleres	2	Petición	1,6%
Denuncias otra índole	1	Denuncia	0,8%
Autorización de Prestadores	1	Petición	0,8%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	1	Reclamo	0,8%
TOTAL	125		100%

Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 22 solicitudes (13,25%), las consultas más frecuentes (5) corresponde a reclamos sobre la Gestión a través de la Red de prestadores y la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia respectivamente. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión a través de la Red de prestadores	5	Reclamo	22,73%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	5	Reclamo	22,73%
Gestión programas especiales	4	Reclamo	18,18%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	3	Reclamo	13,64%
Postulación a Vacantes	2	Petición	9,09%
Peticiones otra índole	1	Reclamo	4,55%
Cobros por ofertas laborales	1	Denuncia	4,55%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	4,55%
TOTAL	22		100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General registró diecisiete (13) solicitudes (7,83%), las consultas más frecuentes seis (6) corresponde a reclamos sobre la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	6	Reclamo	46,2%
Consultas normatividad	3	Petición	23,1%
Peticiones otra índole	2	Petición	15,4%
Gestión a través de la Red de prestadores	1	Reclamo	7,7%
Denuncias otra índole	1	Denuncia	7,7%
TOTAL	13		100%

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

2.4. Subdirección Desarrollo y Tecnología

Con respecto a la Subdirección de Desarrollo y Tecnología, le fueron asignadas una (1) solicitud la cual es un (1) reclamo de la plataforma SISE, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Reclamo	100%
TOTAL	1		100%

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

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de agosto recibió cinco (5) solicitudes (3,01%), las consultas más frecuentes tres (3) Son sobre la Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia seguido de Información Poblaciones difícil inserción laboral dos (2). En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	50%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	2	Petición	50%
TOTAL	5	-	100%

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

2.6. Secretaría General

La Secretaría General no recibió solicitudes durante el mes

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de agosto de 2017:

Tabla 9 Consolidado solicitudes agosto 2017

Mes	Agosto			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A7986 al A8167	166	146	20	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 10 Solicitudes en Atención

Mes	agosto			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	125	117	8	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	22	22	0	0
Dirección General	13	3	10	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	1	0	0
Secretaría General	0	0	0	0
Subdirección de Promoción	5	3	2	0
TOTAL	166	146	20	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 166 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de agosto de 2017, fueron atendidas 146 solicitudes, registrando 20 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de septiembre 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 146 solicitudes atendidas y cerradas en agosto de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 11 Listado solicitudes atendidas en agosto de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7986	1/08/2017	Cerrado	22/08/2017	13	74	A8080	15/08/2017	Cerrado	16/08/2017	1
2	A7987	1/08/2017	Cerrado	22/08/2017	13	75	A8081	15/08/2017	Cerrado	16/08/2017	1
3	A7988	1/08/2017	Cerrado	3/08/2017	2	76	A8082	15/08/2017	Cerrado	16/08/2017	1
4	A7989	1/08/2017	Cerrado	3/08/2017	2	77	A8085	15/08/2017	Cerrado	16/08/2017	1
5	A7990	1/08/2017	Cerrado	3/08/2017	2	78	A8086	16/08/2017	Cerrado	16/08/2017	0
6	A7991	2/08/2017	Cerrado	3/08/2017	1	79	A8087	16/08/2017	Cerrado	16/08/2017	0
7	A7992	2/08/2017	Cerrado	8/08/2017	3	80	A8088	16/08/2017	Cerrado	16/08/2017	0
8	A7993	2/08/2017	Cerrado	8/08/2017	3	81	A8089	16/08/2017	Cerrado	16/08/2017	0
9	A7994	2/08/2017	Cerrado	14/08/2017	7	82	A8090	16/08/2017	Cerrado	16/08/2017	0
10	A7995	2/08/2017	Cerrado	14/08/2017	7	83	A8091	16/08/2017	Cerrado	16/08/2017	0
11	A7996	3/08/2017	Cerrado	8/08/2017	2	84	A8092	16/08/2017	Cerrado	17/08/2017	1
12	A7997	3/08/2017	Cerrado	3/08/2017	0	85	A8093	17/08/2017	Cerrado	25/08/2017	5
13	A7998	3/08/2017	Cerrado	3/08/2017	0	86	A8094	17/08/2017	Cerrado	23/08/2017	3
14	A8000	3/08/2017	Cerrado	16/08/2017	8	87	A8095	17/08/2017	Cerrado	23/08/2017	3
15	A8001	3/08/2017	Cerrado	4/08/2017	1	88	A8096	17/08/2017	Cerrado	17/08/2017	0
16	A8002	3/08/2017	Cerrado	8/08/2017	2	89	A8097	17/08/2017	Cerrado	23/08/2017	3
17	A8003	3/08/2017	Cerrado	8/08/2017	2	90	A8098	17/08/2017	Cerrado	23/08/2017	3
18	A8004	3/08/2017	Cerrado	8/08/2017	2	91	A8099	17/08/2017	Cerrado	23/08/2017	3
19	A8005	4/08/2017	Cerrado	8/08/2017	1	92	A8100	17/08/2017	Cerrado	17/08/2017	0
20	A8006	4/08/2017	Cerrado	9/08/2017	2	93	A8101	17/08/2017	Cerrado	22/08/2017	2
21	A8007	4/08/2017	Cerrado	8/08/2017	1	94	A8102	18/08/2017	Cerrado	18/08/2017	0
22	A8008	4/08/2017	Cerrado	8/08/2017	1	95	A8103	18/08/2017	Cerrado	30/08/2017	7
23	A8009	5/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	96	A8104	18/08/2017	Cerrado	18/08/2017	0
24	A8010	6/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	97	A8105	18/08/2017	Cerrado	30/08/2017	7
25	A8011	6/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	98	A8106	18/08/2017	Cerrado	22/08/2017	1
26	A8012	7/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	99	A8107	18/08/2017	Cerrado	22/08/2017	1
27	A8013	7/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	100	A8108	18/08/2017	Cerrado	22/08/2017	1
28	A8014	7/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	101	A8109	18/08/2017	Cerrado	22/08/2017	1
29	A8015	7/08/2017	Cerrado	8/08/2017	0	102	A8110	18/08/2017	Cerrado	22/08/2017	1
30	A8016	8/08/2017	Cerrado	9/08/2017	1	103	A8111	18/08/2017	Cerrado	22/08/2017	1
31	A8017	8/08/2017	Cerrado	9/08/2017	1	104	A8113	22/08/2017	Cerrado	22/08/2017	0
32	A8018	8/08/2017	Cerrado	18/08/2017	8	105	A8116	22/08/2017	Cerrado	23/08/2017	1
33	A8023	8/08/2017	Cerrado	11/08/2017	3	106	A8117	22/08/2017	Cerrado	23/08/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
34	A8029	8/08/2017	Cerrado	11/08/2017	3
35	A8031	8/08/2017	Cerrado	9/08/2017	1
36	A8032	9/08/2017	Cerrado	22/08/2017	8
37	A8033	9/08/2017	Cerrado	10/08/2017	1
38	A8034	9/08/2017	Cerrado	10/08/2017	1
39	A8035	9/08/2017	Cerrado	10/08/2017	1
40	A8036	10/08/2017	Cerrado	10/08/2017	0
41	A8037	10/08/2017	Cerrado	10/08/2017	0
42	A8038	10/08/2017	Cerrado	10/08/2017	0
43	A8040	10/08/2017	Cerrado	10/08/2017	0
44	A8041	10/08/2017	Cerrado	11/08/2017	1
45	A8043	10/08/2017	Cerrado	11/08/2017	1
46	A8044	10/08/2017	Cerrado	11/08/2017	1
47	A8045	10/08/2017	Cerrado	11/08/2017	1
48	A8046	10/08/2017	Cerrado	11/08/2017	1
49	A8047	10/08/2017	Cerrado	11/08/2017	1
50	A8048	11/08/2017	Cerrado	11/08/2017	0
51	A8051	11/08/2017	Cerrado	17/08/2017	4
52	A8052	11/08/2017	Cerrado	11/08/2017	0
53	A8053	11/08/2017	Cerrado	11/08/2017	0
54	A8054	11/08/2017	Cerrado	14/08/2017	1
55	A8055	11/08/2017	Cerrado	14/08/2017	1
56	A8056	12/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
57	A8057	12/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
58	A8058	12/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
59	A8059	12/08/2017	Cerrado	17/08/2017	3
60	A8060	12/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
61	A8061	13/08/2017	Cerrado	31/08/2017	12
62	A8064	14/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
63	A8065	14/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
64	A8068	14/08/2017	Cerrado	14/08/2017	0
65	A8069	14/08/2017	Cerrado	23/08/2017	6
66	A8070	14/08/2017	Cerrado	23/08/2017	6
67	A8071	14/08/2017	Cerrado	15/08/2017	1
68	A8073	14/08/2017	Cerrado	15/08/2017	1
69	A8075	14/08/2017	Cerrado	22/08/2017	5
70	A8076	14/08/2017	Cerrado	16/08/2017	2
71	A8077	14/08/2017	Cerrado	15/08/2017	1
72	A8078	14/08/2017	Cerrado	15/08/2017	1
73	A8079	14/08/2017	Cerrado	15/08/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
107	A8118	23/08/2017	Cerrado	23/08/2017	0
108	A8120	23/08/2017	Cerrado	29/08/2017	4
109	A8122	24/08/2017	Cerrado	31/08/2017	5
110	A8123	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
111	A8124	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
112	A8125	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
113	A8126	24/08/2017	Cerrado	30/08/2017	4
114	A8127	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
115	A8128	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
116	A8129	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
117	A8131	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
118	A8132	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
119	A8133	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
120	A8134	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
121	A8135	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
122	A8136	24/08/2017	Cerrado	25/08/2017	1
123	A8137	25/08/2017	Cerrado	25/08/2017	0
124	A8138	25/08/2017	Cerrado	30/08/2017	3
125	A8139	25/08/2017	Cerrado	25/08/2017	0
126	A8140	25/08/2017	Cerrado	25/08/2017	0
127	A8141	25/08/2017	Cerrado	25/08/2017	0
128	A8143	25/08/2017	Cerrado	25/08/2017	0
129	A8144	25/08/2017	Cerrado	28/08/2017	1
130	A8145	25/08/2017	Cerrado	28/08/2017	1
131	A8146	26/08/2017	Cerrado	29/08/2017	1
132	A8147	26/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
133	A8148	26/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
134	A8150	27/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
135	A8151	27/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
136	A8152	27/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
137	A8154	27/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
138	A8156	28/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
139	A8157	28/08/2017	Cerrado	28/08/2017	0
140	A8160	29/08/2017	Cerrado	29/08/2017	0
141	A8161	29/08/2017	Cerrado	29/08/2017	0
142	A8162	29/08/2017	Cerrado	29/08/2017	0
143	A8164	29/08/2017	Cerrado	30/08/2017	1
144	A8165	29/08/2017	Cerrado	31/08/2017	2
145	A8166	29/08/2017	Cerrado	30/08/2017	1
146	A8167	31/08/2017	Cerrado	31/08/2017	0

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

A continuación, están relacionadas las 20 solicitudes en trámite de atención que concluyen en septiembre de 2017:

Tabla 12 Solicitudes en trámite de atención septiembre 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A8062	14/08/2017	Escalado
2	A8063	14/08/2017	Escalado
3	A8066	14/08/2017	Escalado
4	A8067	14/08/2017	Escalado
5	A8072	14/08/2017	Escalado
6	A8074	14/08/2017	Escalado
7	A8083	15/08/2017	Escalado
8	A8084	15/08/2017	Escalado
9	A8112	18/08/2017	Escalado
10	A8114	22/08/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
11	A8115	22/08/2017	Escalado
12	A8121	24/08/2017	Escalado
13	A8130	24/08/2017	Escalado
14	A8142	25/08/2017	Escalado
15	A8149	27/08/2017	Escalado
16	A8153	27/08/2017	Escalado
17	A8155	27/08/2017	Escalado
18	A8158	28/08/2017	Escalado
19	A8159	28/08/2017	Escalado
20	A8163	29/08/2017	Escalado

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de julio y a las cuales se les dio respuesta en agosto de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 19 solicitudes:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en julio con atención cerrada en agosto de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7953	27/07/2017	Cerrado	3/08/2017	5	11	A7920	21/07/2017	Cerrado	22/08/2017	20
2	A7964	28/07/2017	Cerrado	18/08/2017	14	12	A7871	12/07/2017	Cerrado	8/08/2017	17
3	A7977	31/07/2017	Cerrado	22/08/2017	14	13	A7950	25/07/2017	Cerrado	16/08/2017	15
4	A7966	28/07/2017	Cerrado	1/08/2017	2	14	A7860	10/07/2017	Cerrado	14/08/2017	23
5	A7968	28/07/2017	Cerrado	3/08/2017	4	15	A7962	27/07/2017	Cerrado	3/08/2017	5
6	A7980	31/07/2017	Cerrado	8/08/2017	5	16	A7984	31/07/2017	Cerrado	8/08/2017	5
7	A7981	31/07/2017	Cerrado	8/08/2017	5	17	A7985	31/07/2017	Cerrado	8/08/2017	5
8	A7956	27/07/2017	Cerrado	14/08/2017	11	18	A7893	15/07/2017	Cerrado	8/08/2017	14
9	A7969	28/07/2017	Cerrado	14/08/2017	10	19	A7972	28/07/2017	Cerrado	22/08/2017	15
10	A7958	27/07/2017	Cerrado	11/08/2017	10						

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

Los consecutivos A/7860A7871/A7920 su respuesta final excede los 15 días debido a que el centro de empleo Comfenalco Antioquia demoró en brindarle a la Unidad un concepto frente al caso expuesto por el ciudadano, cabe aclarar que el ciudadano fue notificado sobre la demora de la respuesta, Situación atendida sin incurrir en el vencimiento de la solicitud, toda vez que la Entidad adelantó las comunicaciones con el peticionario en la correspondiente oportunidad.

4. 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 agosto de 2017, fueron recibidos un total de 3861 llamadas de las cuales el 47% corresponde a información general y soporte técnico, el 53% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en agosto 2017

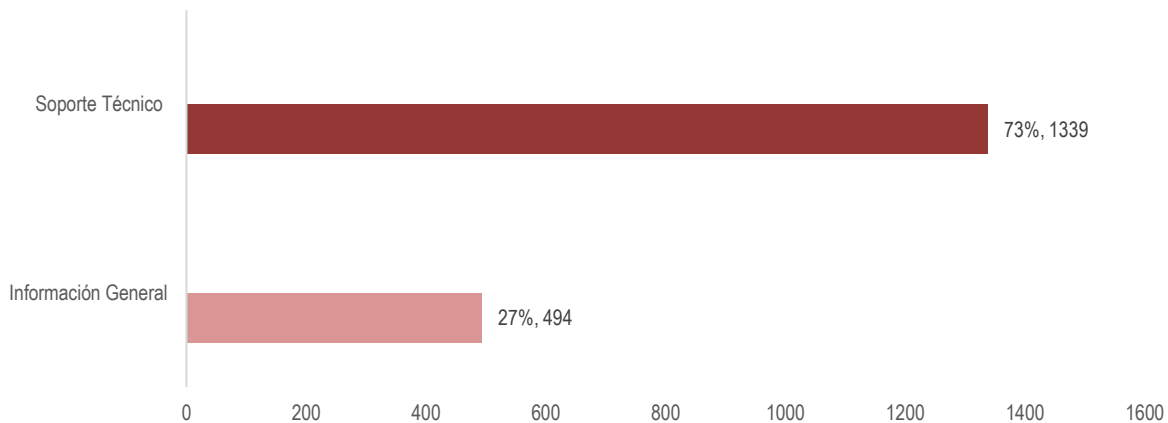
Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1468
	Remitido a conmutador	227
	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	499
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Postulación de vacantes	308
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	364
	Orientación registro de vacantes	91
	Ingreso al portal e inicio de sesión	17
	Certificado de inscripción	10
	Errores en la Pagina	28
	Cambio correo electrónico	13
	Teletrabajo	9
	Programas especiales	324
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Consultas	78

Tema	Subtema	Cantidad
	Ferias de empleabilidad y formación	50
	Trámites	42
	Llamada caída	115
	Usuario equivocado	114
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada muda	31
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	55
	Llamada de broma	13
	Llamada de prueba	5
	TOTAL	3861

Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de agosto es de 1.833 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 93,6%, 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

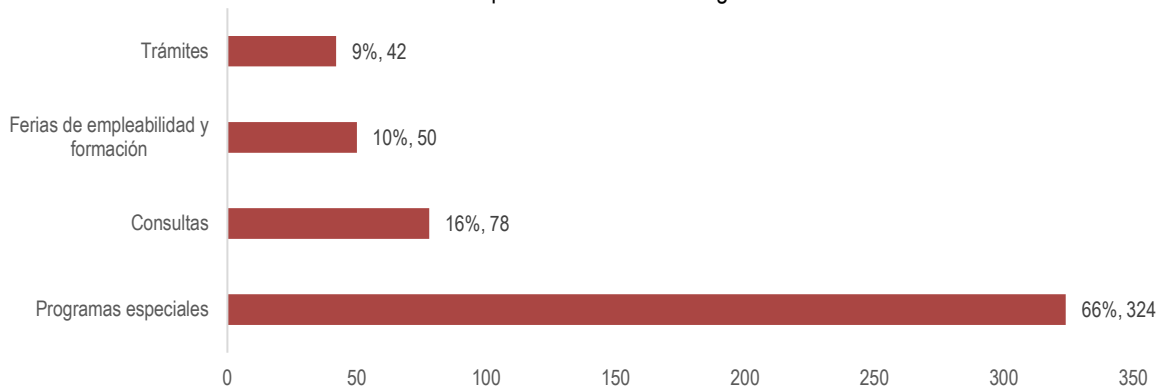


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

4.1 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 agosto el tema de mayor consulta fue la solicitud de información sobre los programas especiales (40.000 primeros Empleos, estado Joven, Talentos para el Empleo), como es evidenciado en la gráfica que se encuentra a continuación:

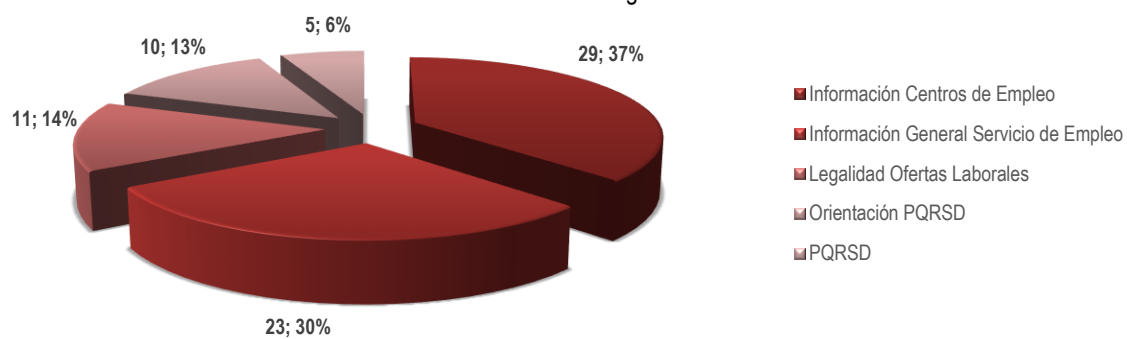
Ilustración 7 Tipificación Call Center agosto 2017



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

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

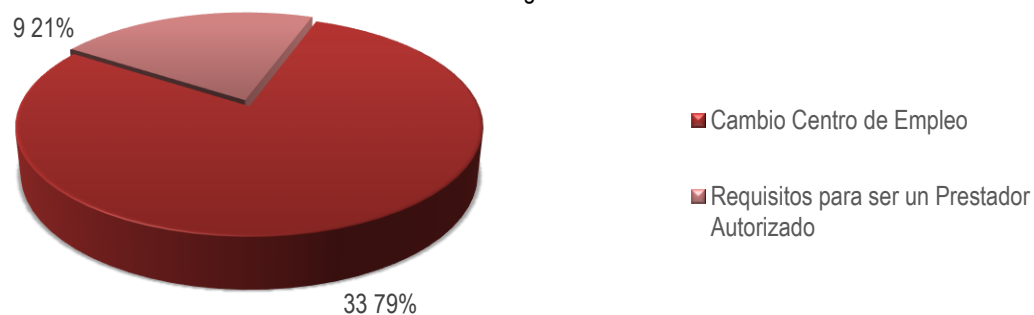
Ilustración 8 Consultas agosto 2017



Fuente: Informe agosto 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 agosto de 2017.

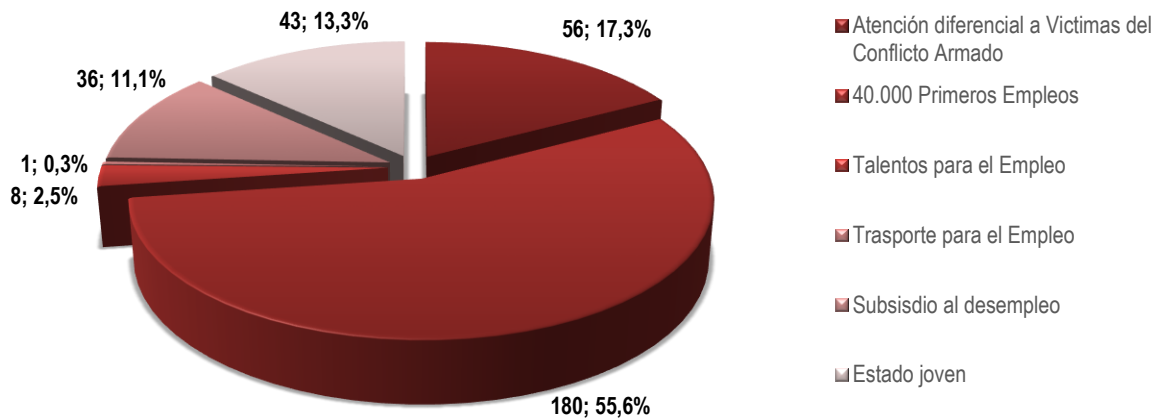
Ilustración 9 trámites agosto 2017



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

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

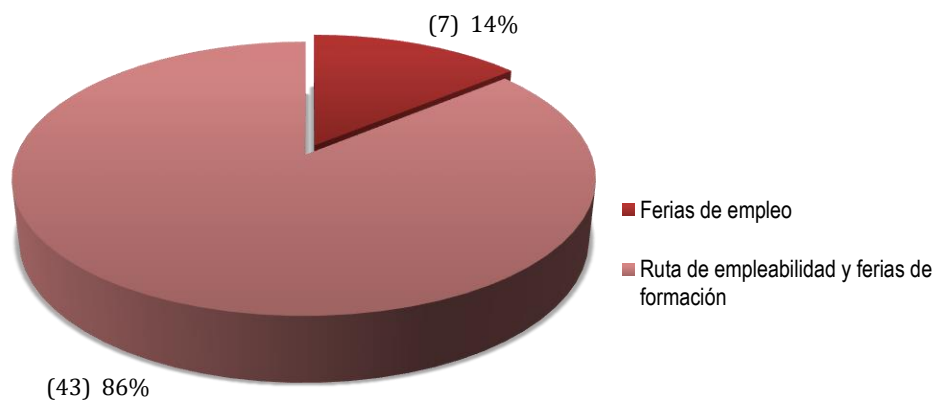
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

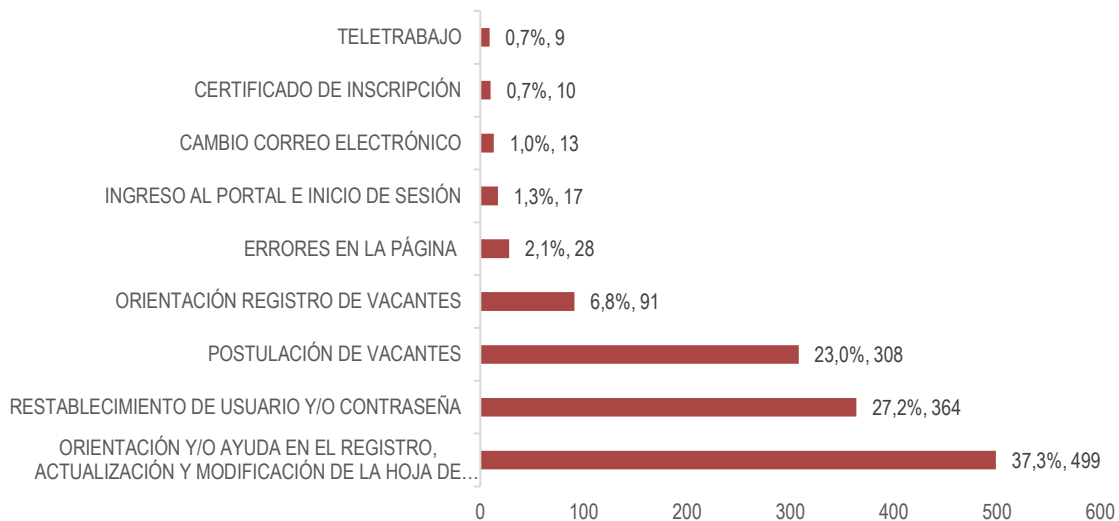


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

4.2 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 agosto:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

5. Caracterización de ciudadanos

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

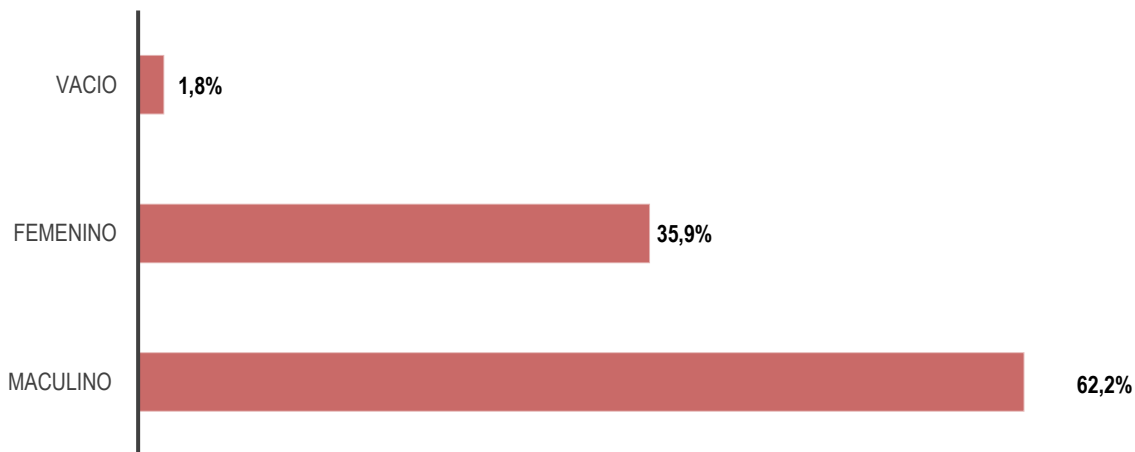
Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 90,7% de participación, seguido del 5,2% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando y estudiantes con un 3,4%.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 62,2%, el género femenino obtiene el 35,9%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

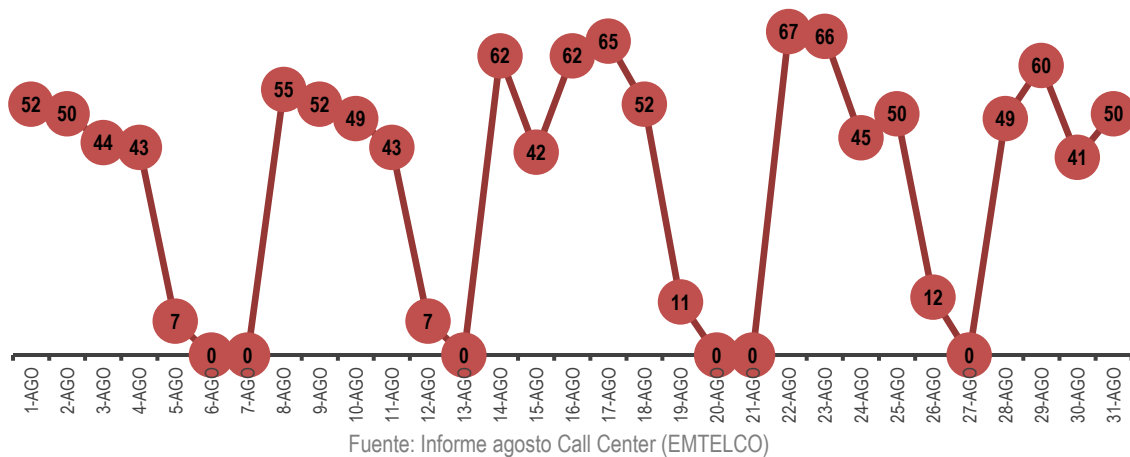
Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,29%, seguido del 1,16% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,30% indígenas.

6. Atención Chat

Desde octubre 26 de 2016 fue dispuesto a la ciudadanía el servicio de 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 agosto de 2017, fueron recibidas 1.142 interacciones de las cuales el 90% corresponde a información general y soporte técnico y el 10% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones de temas relacionados con la Unidad durante el mes de agosto es de 1024.

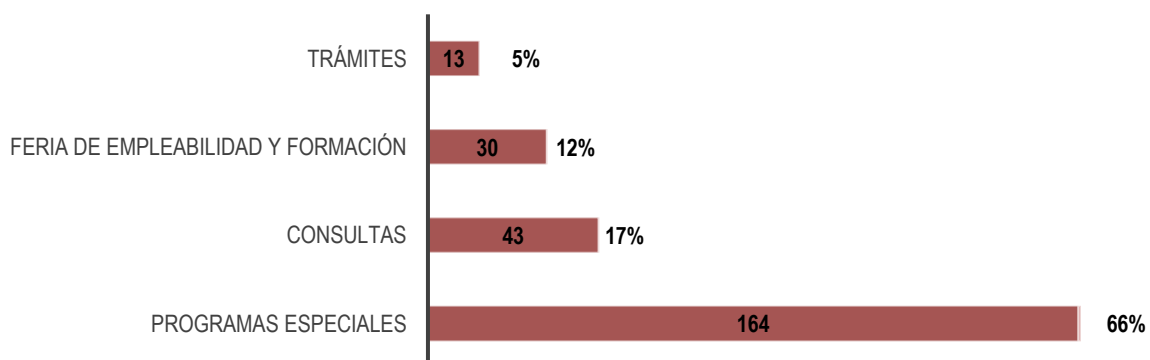
Ilustración 16 Interacción por día Chat



En la gráfica anterior, están relacionadas las interacciones entrantes y atendidas diariamente a través del canal de chat. A continuación, son detallados los temas consultados por este canal:

6.1. Información general

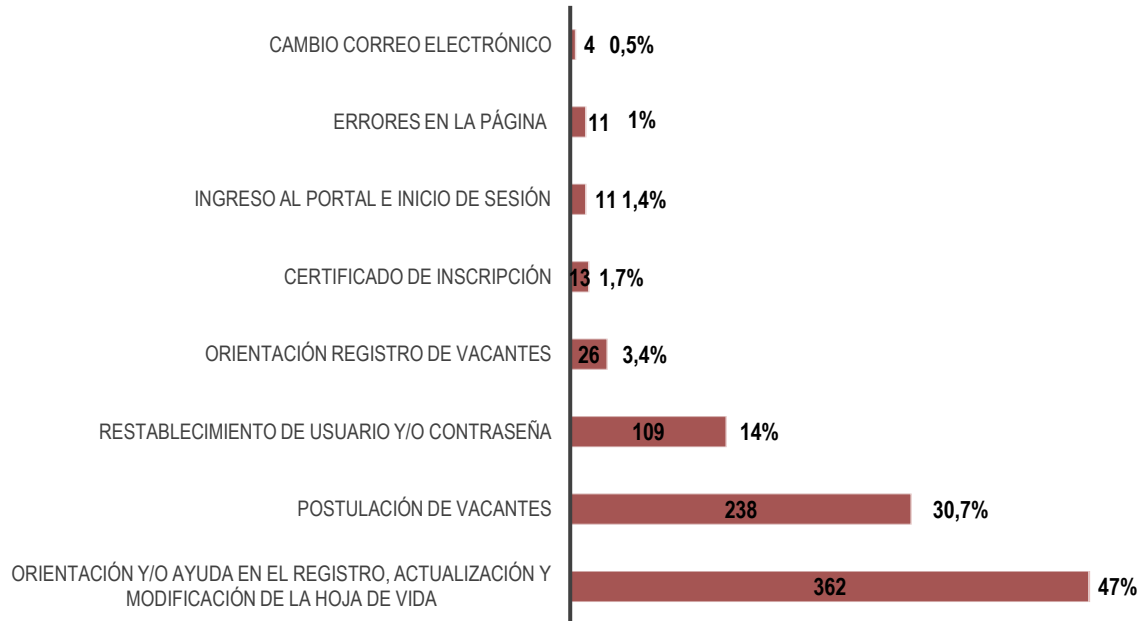
Ilustración 17 Tipificación interacciones información general



El tema más consultado en la tipificación de información general está relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 66%.

6.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

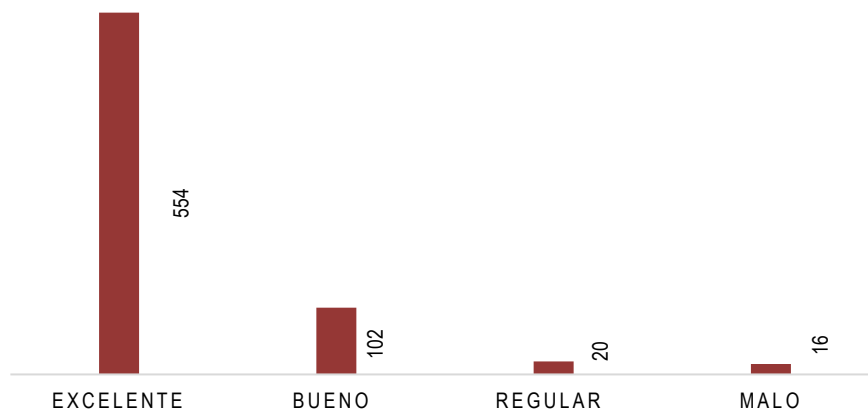
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 47%, seguido de postulación a vacantes con un 30,7%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 14%, entre otros.

7. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, está relacionada la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), aplicada a 1572 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 808 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 692 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

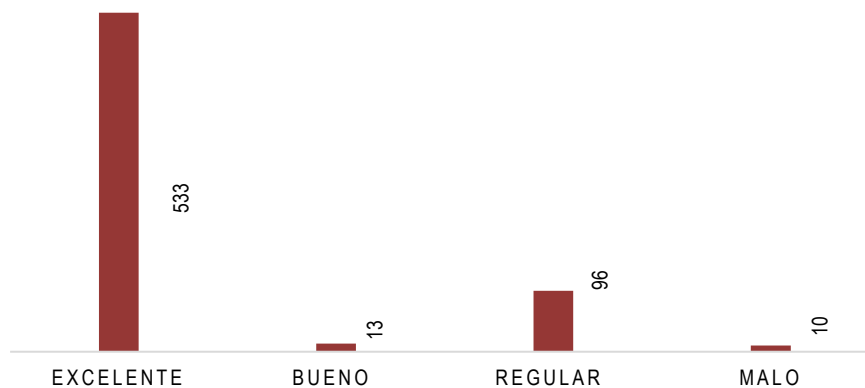


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 652 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

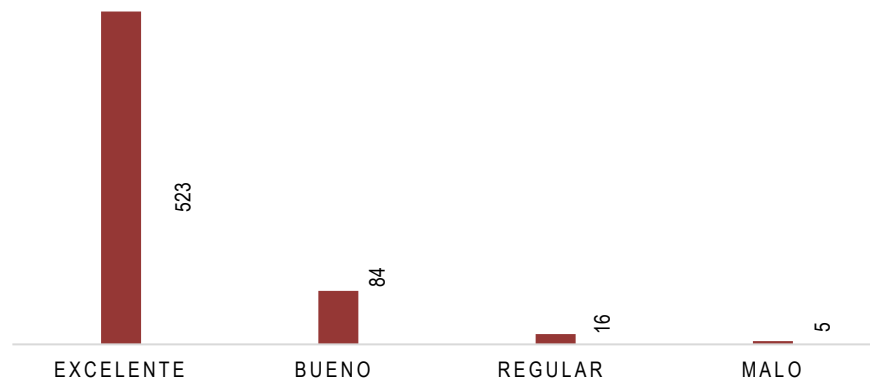


Fuente: Informe agosto Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 628 personas de las 1572 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 60% (944 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe agosto 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 31 de agosto de 2017.

septiembre 21 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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