

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

El presente informe tiene como fin consolidar la información obtenida a través de los canales de participación ciudadana (Call Center, Virtual, Presencial), diseñados para obtener datos oportunos y verídicos que le permitan a la Unidad del Servicio Público de Empleo la toma de decisiones en relación con el mejoramiento continuo en la atención al ciudadano y los procesos misionales de la Entidad.

1. Información en el SPE

Durante el mes de diciembre se realizaron un total de seis (6) atenciones en las instalaciones de la Unidad de forma presencial, en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, visitas que disminuyeron con respecto al mes pasado. La Entidad mantiene la solicitud a los ciudadanos atendidos, el diligenciamiento de una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales los seis (6) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

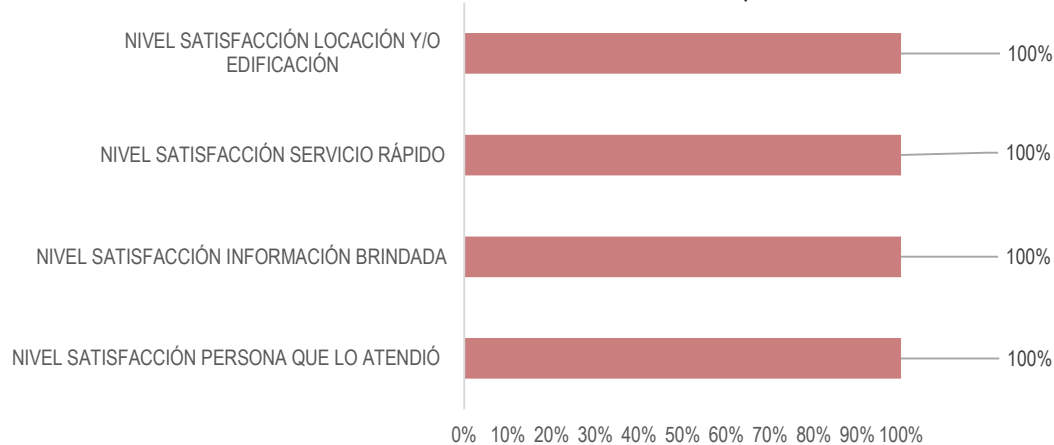
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

N°	Aspecto a evaluar	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Total encuestas
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	6	0	0	0	6
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	6	0	0	0	6
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	6	0	0	0	6
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	6	0	0	0	6

Fuente: elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta de atención presencial, el nivel de satisfacción para la totalidad de las preguntas fue excelente, con un 100% de aprobación. El nivel de servicio en este canal de atención aumentó el indicador frente al mes anterior ya que la cantidad de calificaciones excelentes aumentaron y fueron absolutas, ninguno de los ciudadanos encuestados registró apreciación como bueno, regular o malo.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



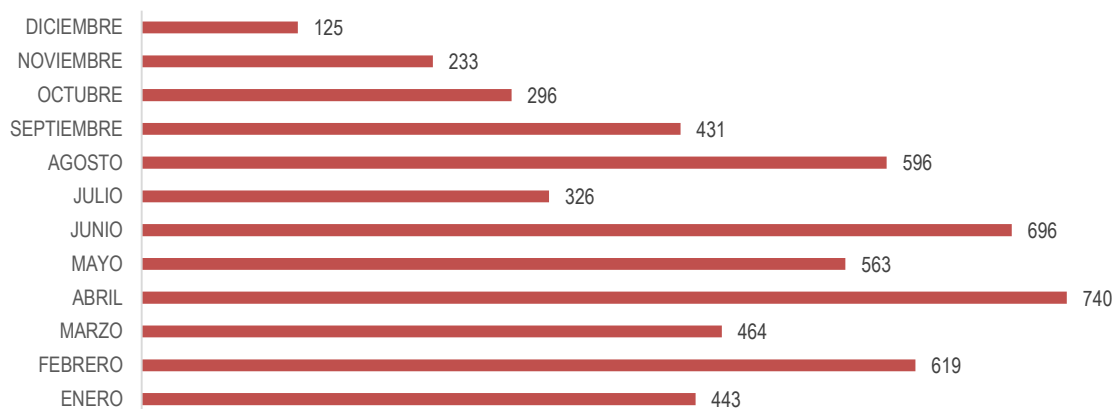
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Los resultados de las encuestas arrojan un nivel satisfactorio (excelente), es de resaltar que, en el campo de observaciones, ningún ciudadano reportó anomalía alguna.

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 diciembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de diciembre de 2016, fueron recibidas 125 consultas, registrándose así una disminución del 46,4% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

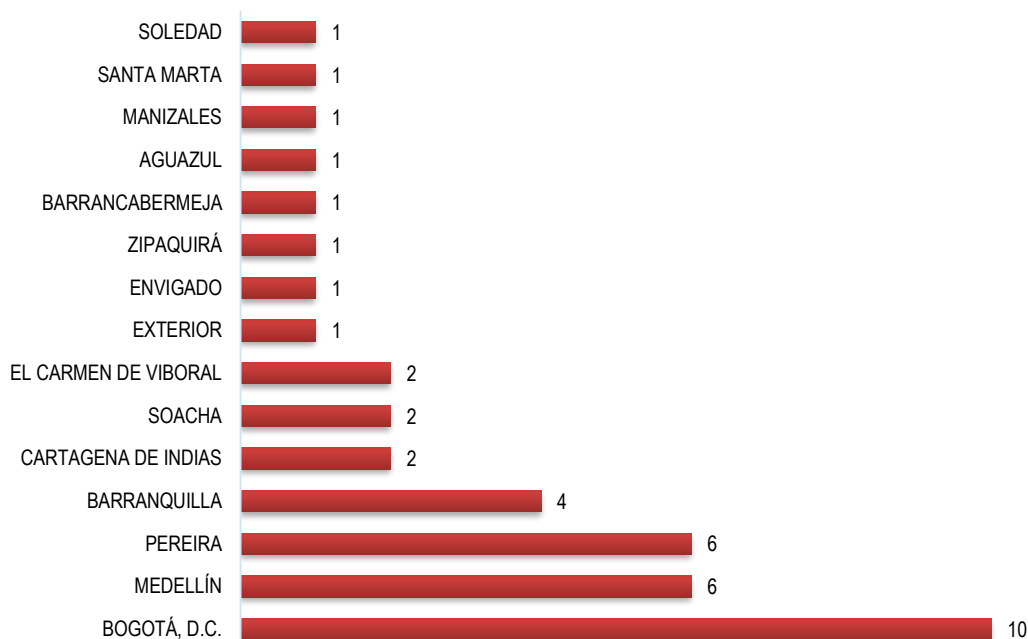
Tabla 2 Atención PQRS

TIPO	Cantidad	%
Petición	95	76,0%
Queja	11	8,8%
Denuncia	11	8,8%
Reclamo	5	4,0%
Sugerencia	3	2,4%
Total	125	100%

Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 76% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

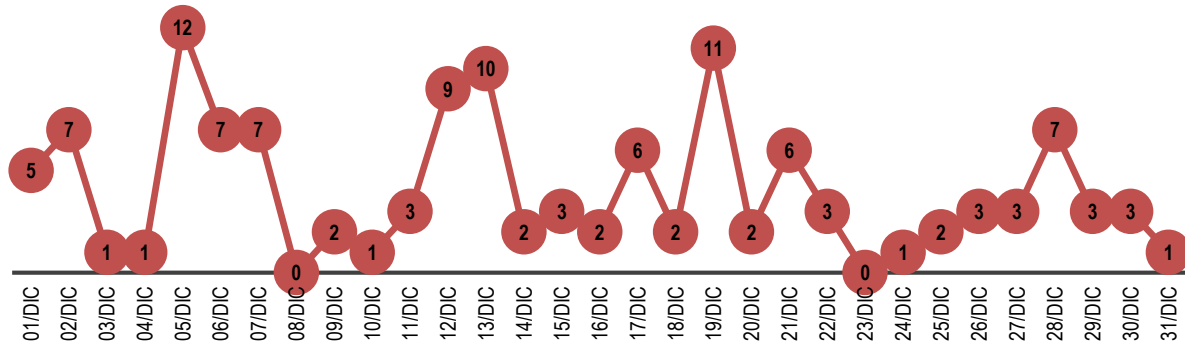
Ilustración 3 PQRS recibidas principales ciudades



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 33 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fueron interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 8%, seguida de Medellín con el 4,8%, y Pereira con el 4,8% de participación, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes se incrementó los días 05, 13 y 19 de diciembre debido a publicidad en medios de comunicación y traslados por competencia de documentos del Ministerio del trabajo, los demás días se mantuvo de forma uniforme durante los días hábiles sin presentarse variación considerable en algún aumento sobre temas en particular.

La Unidad durante el mes de diciembre recibió veinte (20) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó trece (13) 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 diciembre 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.http://servicioempleo.emtelco.co/](http://servicioempleo.emtelco.co/)) con una participación del 75,2%, seguido de documentos físicos trasladados a la Unidad (13,6%).

Tabla 3 Atención PQRSD

Área	Asignadas	%
1er Nivel Call Center	90	72%
Subdirección de Administración y	29	23,2%
Subdirección de Promoción	3	2,4%

Área	Asignadas	%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	3	2,4%
TOTAL	125	100%

Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con la tabla anterior, el Call Center atendió las solicitudes allegadas de primer nivel, registrando el 72% (90 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 23,2% (29 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 2,4% (3 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 2,4% (3 solicitudes) frente a soporte de la página web www.buscadordeempleo.gov.co, los demás 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 28% (35) de las 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 72%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 21,1% (19) seguido de la solicitud de empleo 20% (18), a continuación, se muestra la tipificación de las 90 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Postulación a Vacantes	19	21,1%
Solicitud de empleo	18	20,0%
Orientación a Oferentes	14	15,6%
Actualización y modificación de hoja de vida	9	10,0%
Restablecimiento de contraseña	7	7,8%
Inscripción de la Hoja de Vida	5	5,6%
Información programas especiales	3	3,3%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	3	3,3%
Consultas Normatividad	3	3,3%
Gestión a través de la Red de prestadores	2	2,2%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	2	2,2%
Certificado de Inscripción	2	2,2%
Peticiones otra índole	1	1,1%
Cursos, capacitaciones y talleres	1	1,1%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	1	1,1%
TOTAL	90	100%

Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 29 solicitudes (23,2%), la consulta más frecuente (12) corresponde a solicitudes de empleo para personas víctimas del conflicto armado, seguido de denuncias

por falsas ofertas laborales (8), luego quejas por el servicio recibido en los centros de empleo (8), entre otras. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	12	41,4%
Falsa oferta laboral	8	27,6%
Queja contra centros de empleo	8	27,6%
Solicitud empleo persona desmovilizada grupos armados	1	3,4%
TOTAL	29	100%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de diciembre recibió tres (3) solicitudes (2,4%), dos (2) de ellas fueron sobre consultas relacionadas con normatividad en zonas de influencia de hidrocarburos, seguido de solicitudes del programa Talentos para el Empleo (1), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Normatividad zonas de hidrocarburos	2	66,7%
Solicitudes programa Talentos para el Empleo	1	33,3%
TOTAL	3	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología le fueron asignadas tres (3) solicitudes (2,4%) sobre sugerencias por la ausencia de filtros en la página web www.buscadordeempleo.gov.co, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Sugerencia página www.buscadordeempleo.gov.co	3	100%
TOTAL	3	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de diciembre de 2016:

Tabla 8 Consolidado solicitudes diciembre 2016

Mes	diciembre			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A6446 al A6575	125	117	8	0

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

En la base de datos de PQRSD fueron eliminados un total de 5 consecutivos debido a pruebas realizadas por el proveedor, los seriales son A6513 /A6514 /A6540 /A6541 /A6542, razón por la cual, estos consecutivos no corresponden a una solicitud interpuesta por un ciudadano a la Unidad.

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

Tabla 9 Solicitudes en atención

Mes	diciembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	90	82	8	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	29	29	0	0
Subdirección de Promoción	3	3	0	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	3	3	0	0
TOTAL	125	117	8	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 125 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de diciembre de 2016, fueron atendidas 117 solicitudes, registrando 8 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de enero 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 117 solicitudes atendidas y cerradas en diciembre de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente.

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en diciembre 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6446	12/01/2016	Cerrado	12/01/2016	0
2	A6447	12/01/2016	Cerrado	12/02/2016	1
3	A6448	12/01/2016	Cerrado	12/05/2016	3
4	A6449	12/01/2016	Cerrado	12/05/2016	3
5	A6450	12/01/2016	Cerrado	12/02/2016	1
6	A6451	12/02/2016	Cerrado	12/02/2016	0
7	A6452	12/02/2016	Cerrado	12/26/2016	15
8	A6453	12/02/2016	Cerrado	12/23/2016	14
9	A6454	12/02/2016	Cerrado	12/26/2016	15
10	A6455	12/02/2016	Cerrado	12/19/2016	10
11	A6456	12/02/2016	Cerrado	12/05/2016	2
12	A6457	12/02/2016	Cerrado	12/05/2016	2
13	A6458	12/03/2016	Cerrado	12/05/2016	1
14	A6459	12/04/2016	Cerrado	12/05/2016	1
15	A6460	12/05/2016	Cerrado	12/05/2016	0
16	A6461	12/05/2016	Cerrado	12/05/2016	0
17	A6462	12/05/2016	Cerrado	12/05/2016	0
18	A6463	12/05/2016	Cerrado	12/05/2016	0
19	A6464	12/05/2016	Cerrado	12/05/2016	0
20	A6465	12/05/2016	Cerrado	12/06/2016	1
21	A6466	12/05/2016	Cerrado	12/06/2016	1
22	A6467	12/05/2016	Cerrado	12/06/2016	1
23	A6468	12/05/2016	Cerrado	12/26/2016	14
24	A6469	12/05/2016	Cerrado	12/06/2016	1
60	A6505	12/13/2016	Cerrado	12/27/2016	10
61	A6506	12/13/2016	Cerrado	12/23/2016	8
62	A6507	12/13/2016	Cerrado	12/26/2016	9
63	A6508	12/13/2016	Cerrado	12/27/2016	10
64	A6509	12/13/2016	Cerrado	12/14/2016	1
65	A6510	12/13/2016	Cerrado	12/14/2016	1
66	A6511	12/14/2016	Cerrado	12/26/2016	8
67	A6512	12/14/2016	Cerrado	12/14/2016	0
68	A6515	12/15/2016	Cerrado	12/16/2016	1
69	A6516	12/15/2016	Cerrado	12/16/2016	1
70	A6517	12/15/2016	Cerrado	12/15/2016	0
71	A6518	12/16/2016	Cerrado	12/19/2016	2
72	A6519	12/16/2016	Cerrado	12/19/2016	2
73	A6520	12/17/2016	Cerrado	12/19/2016	1
74	A6521	12/17/2016	Cerrado	12/19/2016	1
75	A6522	12/17/2016	Cerrado	12/20/2016	2
76	A6523	12/17/2016	Cerrado	12/19/2016	1
77	A6524	12/17/2016	Cerrado	12/19/2016	1
78	A6525	12/17/2016	Cerrado	12/19/2016	1
79	A6526	12/18/2016	Cerrado	12/19/2016	1
80	A6527	12/18/2016	Cerrado	12/19/2016	1
81	A6528	12/19/2016	Cerrado	12/23/2016	4
82	A6529	12/19/2016	Cerrado	12/23/2016	4
83	A6530	12/19/2016	Cerrado	12/20/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
25	A6470	12/05/2016	Cerrado	12/06/2016	1
26	A6471	12/05/2016	Cerrado	12/06/2016	1
27	A6472	12/06/2016	Cerrado	12/07/2016	1
28	A6473	12/06/2016	Cerrado	12/07/2016	1
29	A6474	12/06/2016	Cerrado	12/13/2016	4
30	A6475	12/06/2016	Cerrado	12/06/2016	0
31	A6476	12/06/2016	Cerrado	12/07/2016	1
32	A6477	12/06/2016	Cerrado	12/07/2016	1
33	A6478	12/06/2016	Cerrado	12/07/2016	1
34	A6479	12/07/2016	Cerrado	12/26/2016	12
35	A6480	12/07/2016	Cerrado	12/07/2016	0
36	A6481	12/07/2016	Cerrado	12/07/2016	0
37	A6482	12/07/2016	Cerrado	12/07/2016	0
38	A6483	12/07/2016	Cerrado	12/09/2016	1
39	A6484	12/07/2016	Cerrado	12/09/2016	1
40	A6485	12/07/2016	Cerrado	12/14/2016	4
41	A6486	12/09/2016	Cerrado	12/13/2016	3
42	A6487	12/09/2016	Cerrado	12/13/2016	3
43	A6488	12/10/2016	Cerrado	12/12/2016	1
44	A6489	12/11/2016	Cerrado	12/12/2016	1
45	A6490	12/11/2016	Cerrado	12/12/2016	1
46	A6491	12/11/2016	Cerrado	12/12/2016	1
47	A6492	12/12/2016	Cerrado	12/12/2016	0
48	A6493	12/12/2016	Cerrado	12/12/2016	0
49	A6494	12/12/2016	Cerrado	12/19/2016	5
50	A6495	12/12/2016	Cerrado	12/13/2016	1
51	A6496	12/12/2016	Cerrado	12/13/2016	1
52	A6497	12/12/2016	Cerrado	12/13/2016	1
53	A6498	12/12/2016	Cerrado	12/14/2016	2
54	A6499	12/12/2016	Cerrado	12/13/2016	1
55	A6500	12/12/2016	Cerrado	12/13/2016	1
56	A6501	12/13/2016	Cerrado	12/13/2016	0
57	A6502	12/13/2016	Cerrado	12/19/2016	4
58	A6503	12/13/2016	Cerrado	12/14/2016	1
59	A6504	12/13/2016	Cerrado	12/26/2016	9

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
84	A6531	12/19/2016	Cerrado	12/20/2016	1
85	A6532	12/19/2016	Cerrado	12/23/2016	4
86	A6533	12/19/2016	Cerrado	12/19/2016	0
87	A6534	12/19/2016	Cerrado	12/19/2016	0
88	A6535	12/19/2016	Cerrado	12/20/2016	1
89	A6536	12/19/2016	Cerrado	12/23/2016	4
90	A6537	12/19/2016	Cerrado	12/20/2016	1
91	A6538	12/19/2016	Cerrado	12/20/2016	1
92	A6539	12/20/2016	Cerrado	12/20/2016	0
93	A6543	12/20/2016	Cerrado	12/21/2016	1
94	A6544	12/21/2016	Cerrado	12/21/2016	0
95	A6545	12/21/2016	Cerrado	12/26/2016	3
96	A6546	12/21/2016	Cerrado	12/27/2016	4
97	A6547	12/21/2016	Cerrado	12/26/2016	3
98	A6548	12/21/2016	Cerrado	12/26/2016	3
99	A6549	12/21/2016	Cerrado	12/27/2016	4
100	A6550	12/22/2016	Cerrado	12/22/2016	0
101	A6551	12/22/2016	Cerrado	12/29/2016	5
102	A6552	12/22/2016	Cerrado	12/29/2016	5
103	A6553	12/24/2016	Cerrado	12/26/2016	1
104	A6554	12/25/2016	Cerrado	12/26/2016	1
105	A6555	12/25/2016	Cerrado	12/26/2016	1
106	A6556	12/26/2016	Cerrado	12/26/2016	0
107	A6557	12/26/2016	Cerrado	12/29/2016	3
108	A6558	12/26/2016	Cerrado	12/27/2016	1
109	A6559	12/27/2016	Cerrado	12/27/2016	0
110	A6562	12/28/2016	Cerrado	12/29/2016	1
111	A6563	12/28/2016	Cerrado	12/28/2016	0
112	A6564	12/28/2016	Cerrado	12/28/2016	0
113	A6568	12/28/2016	Cerrado	12/29/2016	1
114	A6569	12/29/2016	Cerrado	12/29/2016	0
115	A6570	12/29/2016	Cerrado	12/30/2016	1
116	A6571	12/29/2016	Cerrado	12/29/2016	0
117	A6572	12/30/2016	Cerrado	12/30/2016	0

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

A continuación, se relacionan las ocho (8) solicitudes en trámite de atención que concluyen en enero de 2016:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención enero 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A6560	12/27/2016	Escalado
2	A6561	12/27/2016	Escalado
3	A6565	12/28/2016	Escalado
4	A6566	12/28/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
5	A6567	12/28/2016	Escalado
6	A6573	12/30/2016	Pendiente
7	A6574	12/30/2016	Pendiente
8	A6575	12/31/2016	Pendiente

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

En el mes de noviembre quedaron pendientes por respuesta un total de dieciséis (16) solicitudes a las cuales se le brindo respuesta a once (11) de ellas en el mes de diciembre.

Tabla 12 Solicitudes radicadas en noviembre con atención cerrada en diciembre 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6292	11/11/2016	Escalado	12/05/2016	15	7	A6409	11/25/2016	Escalado	12/06/2016	10
2	A6293	11/11/2016	Escalado	12/05/2016	15	8	A6423	11/28/2016	Escalado	12/02/2016	4
3	A6295	11/11/2016	Escalado	12/05/2016	15	9	A6424	11/28/2016	Escalado	12/15/2016	12
4	A6385	11/21/2016	Escalado	12/05/2016	10	10	A6428	11/28/2016	Escalado	12/02/2016	9
5	A6394	11/22/2016	Escalado	12/14/2016	15	11	A6444	11/30/2016	Escalado	12/07/2016	5
6	A6398	11/23/2016	Escalado	12/09/2016	11						

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

Los cinco (5) restantes (A6369-A6373) pertenecen al peticionario Hernán Mizar el cual creo una solicitud varias veces y de manera consecutiva hace referencia a una consulta del decreto 1668 de octubre 21 de 2016, atención estipulada en la Ley 1755 de 2015 un plazo máximo de 30 días hábiles para su respuesta, dicha petición está a cargo del asesor jurídico de la Dirección General.

Tabla 13 Solicitudes radicadas en noviembre con atención por cierre en enero 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A6369	11/20/2016	Escalado
2	A6370	11/20/2016	Escalado
3	A6371	11/20/2016	Escalado
4	A6372	11/20/2016	Escalado
5	A6373	11/20/2016	Escalado

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

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 diciembre de 2016, recibió un total de 5421 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 14 Tipificación llamadas atendidas diciembre 2016

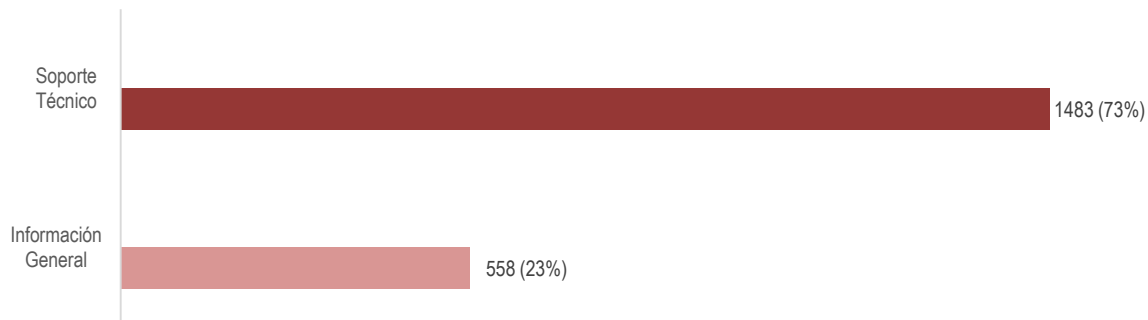
Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	2507
	Remitido a conmutador	176
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	683
	Postulación de vacantes	297
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	251
	Orientación registro de vacantes	146
	Errores en la Pagina	36
	Ingreso al portal e inicio de sesión	32

Tema	Subtema	Cantidad
	Certificado de inscripción	17
	Cambio correo electrónico	16
	Teletrabajo	4
	Medios Virtuales	1
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	359
	Consultas	128
	Ferias de empleabilidad y formación	43
	Trámites	28
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	289
	Usuario equivocado	232
	Llamada muda	86
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	40
	Llamada de broma	18
	Llamada de prueba	2
TOTAL		5421

Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de diciembre es de 2041 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 96,6%, 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

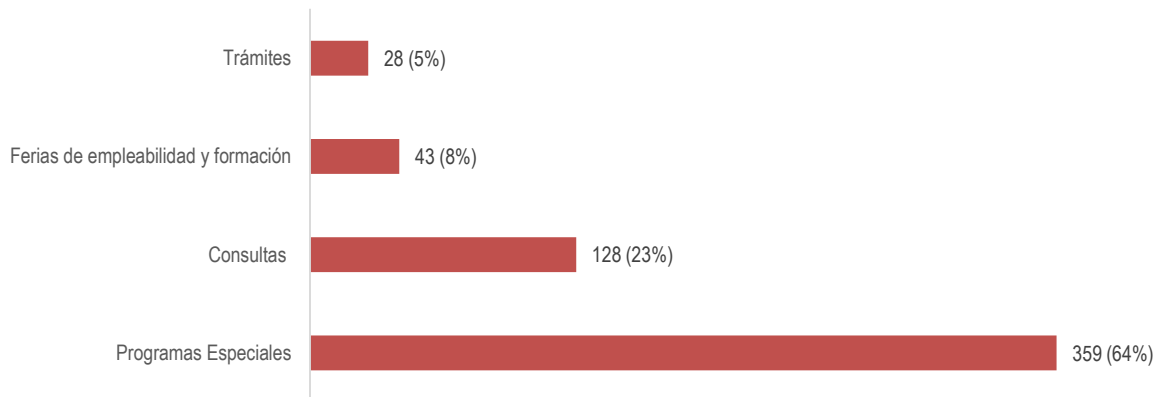


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

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 diciembre los temas de mayor consulta fueron los programas especiales, en la actualidad se encuentran en desarrollo los Programas Talentos para el Empleo y 40.000 nuevos empleos, como evidencia, en la gráfica relacionada a continuación está la información relacionada:

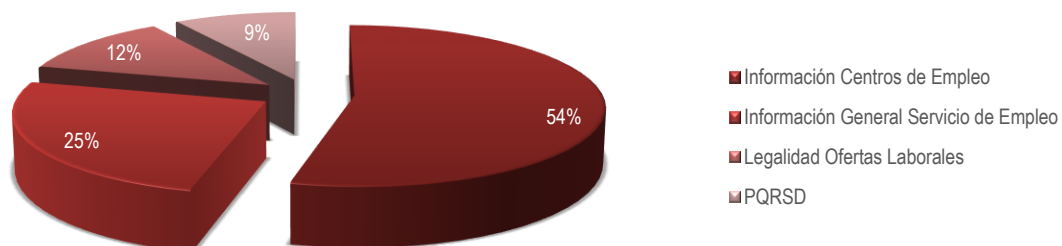
Ilustración 7 Tipificación Call Center diciembre 2016



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, información PQRSD y legalidad de ofertas laborales durante el mes de diciembre de 2016.

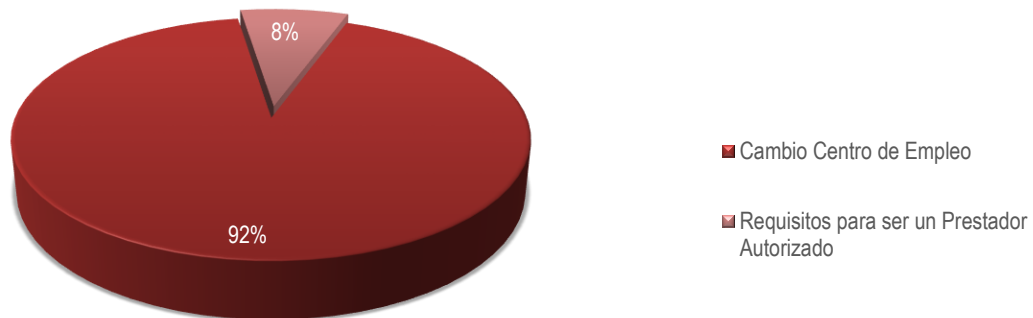
Ilustración 8 Consultas diciembre 2016



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Las consultas para el trámite de cambio de centro de empleo y requisitos para ser un prestador autorizado fueron las solicitudes más reiteradas en el mes de diciembre de 2016.

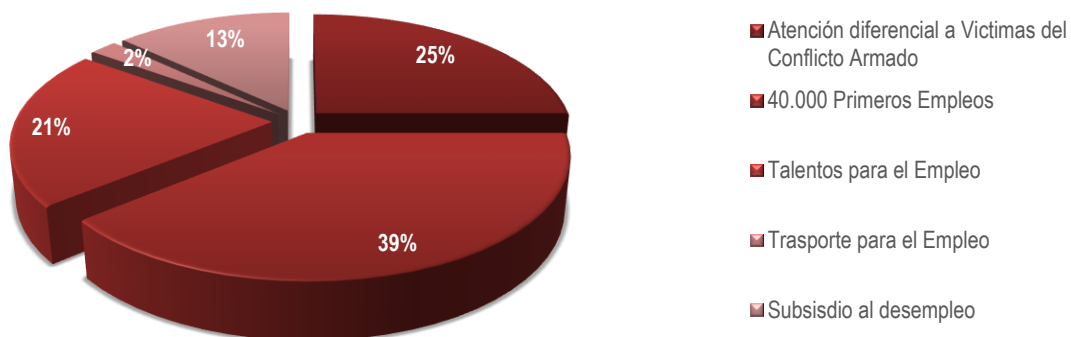
Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 10 Programas especiales

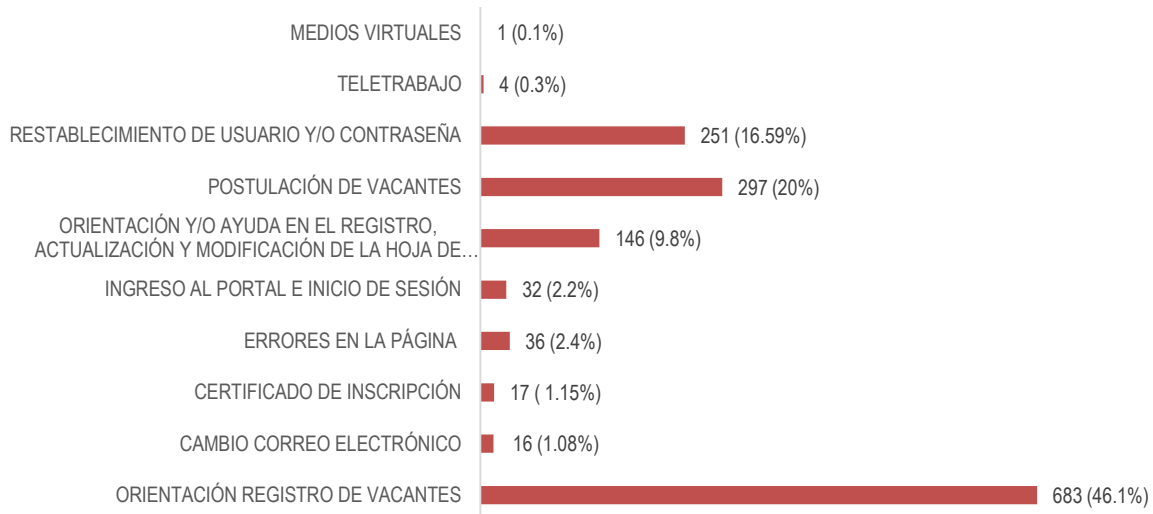


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

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 diciembre:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico

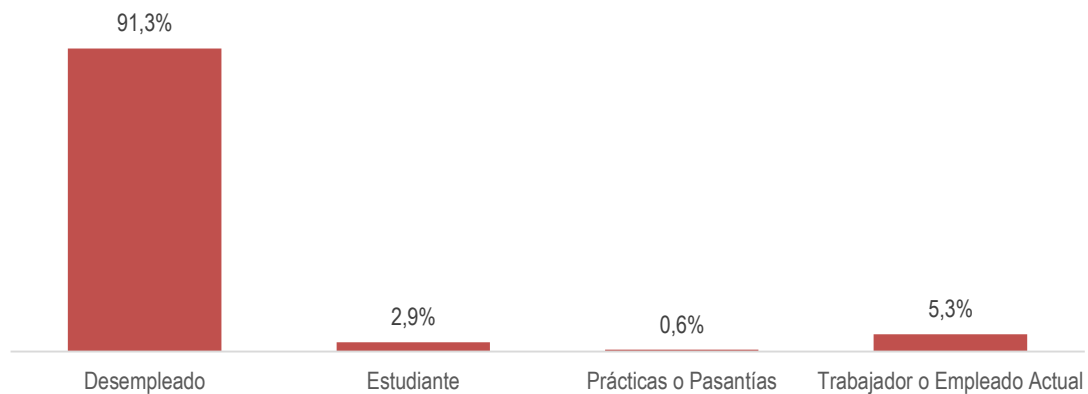


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

5. 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 12 Tipificación estado ocupacional



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 91,3% de participación, seguido del 5,3% de trabajadores o empleados actuales y un 2,9% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género femenino obtiene un 50%, el género masculino obtiene el 49%.

Ilustración 14 Tipificación grupo poblacional



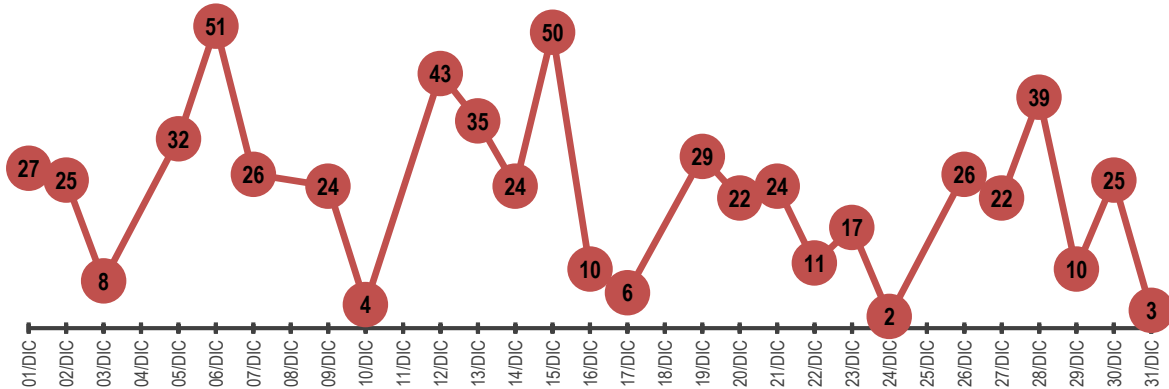
Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

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%, seguido del 1,5% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.

6. Atención Chat

A partir del 26 de octubre fue dispuesto un nuevo canal (chat) a la ciudadanía, a fin de disponer de mayores medios para mejorar cada día la interacción con la Unidad, resolver más ágilmente las dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

Ilustración 15 Interacción diario chat

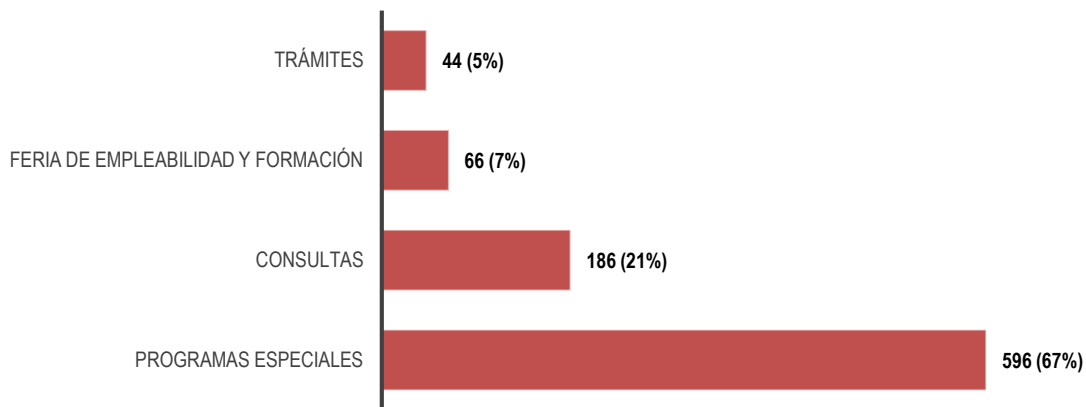


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

En la gráfica es relacionado el volumen de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. El día de mayor tráfico de interacciones corresponden al 06 y 15 de diciembre, donde la mayor participación obedece a consultas, registro y orientación para búsqueda de vacantes con el 60% sobre el total de información brindada, a continuación, son detallados los temas consultados por este canal:

7. Información general

Ilustración 16 Tipificación interacciones información general

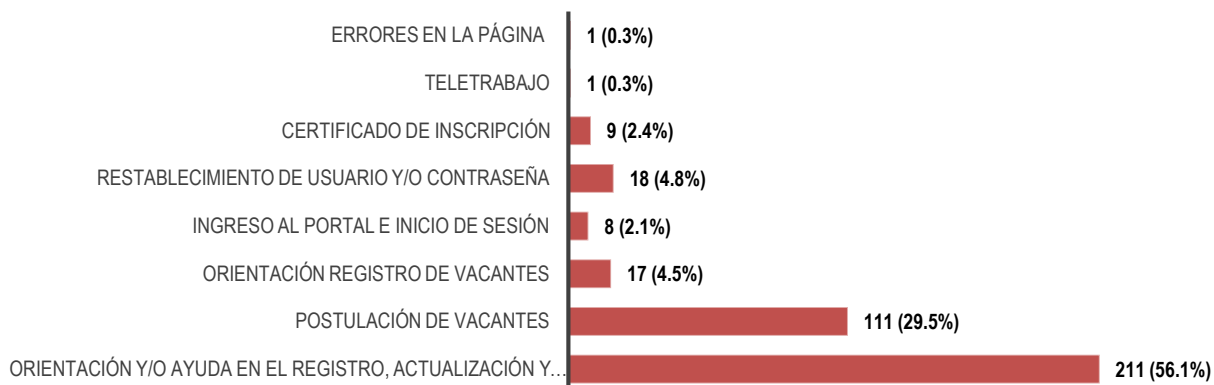


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general es el tema relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 67%.

7.1 Soporte Técnico

Ilustración 17 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

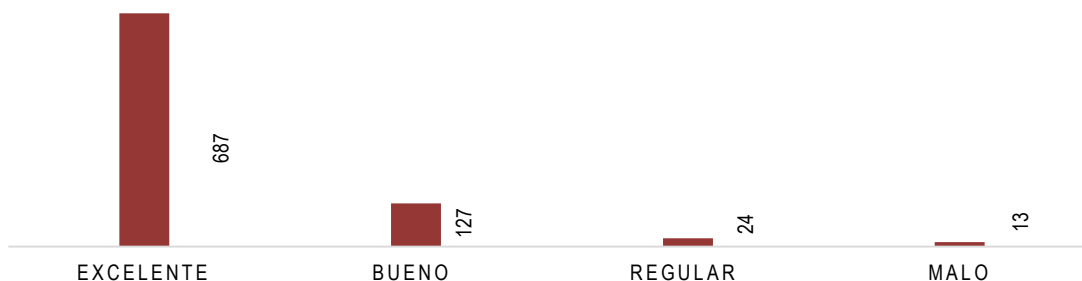
En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 56.1%.

8. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, la encuesta dispuesta a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la cual fue aplicada a 1.409 ciudadanos que aceptaron realizarla, que consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 558 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 851 personas.

➤ ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 18 Agilidad atención línea 120 SPE

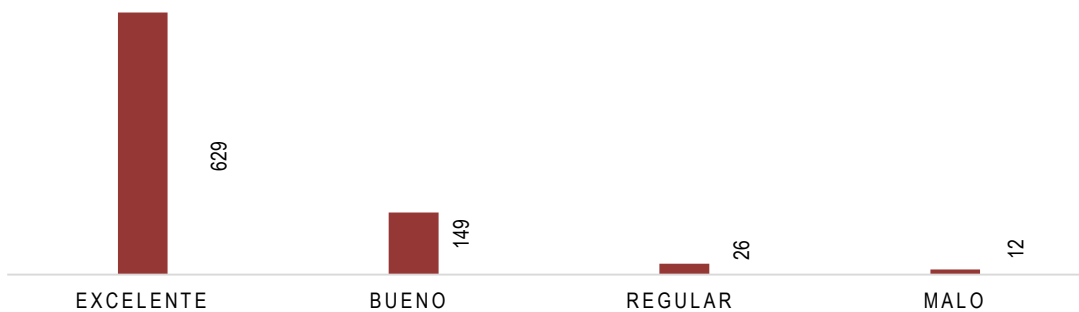


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 816 atendieron la consulta.

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

Ilustración 19 Amabilidad asesor línea 120 SPE

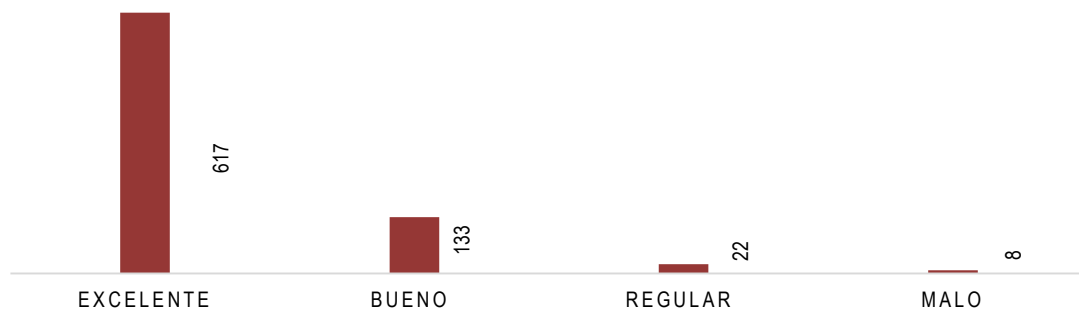


Fuente: Informe diciembre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 780 personas de las 1.409 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 45% (629 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 20 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe diciembre 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 diciembre de 2016.

Enero 18 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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