

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 conseguir 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.

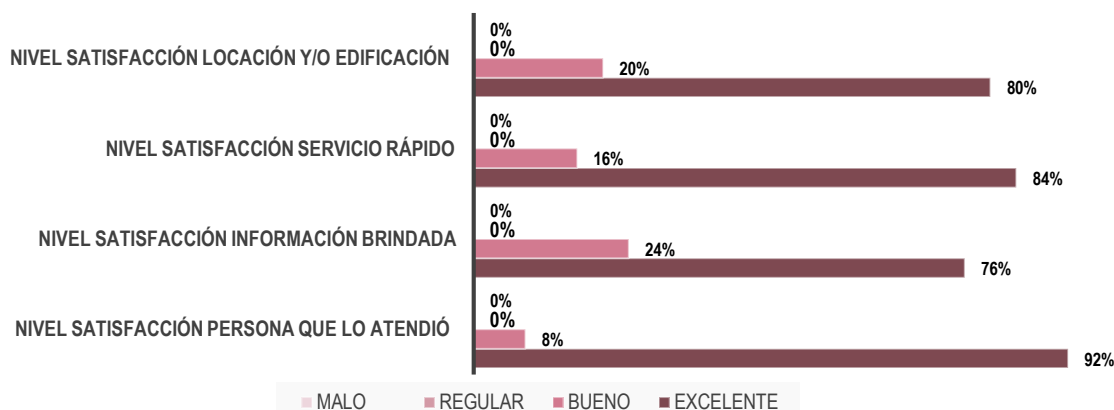
1. Información en el SPE

Durante el mes de julio se realizaron un total de 26 atenciones directamente 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, al final de cada atención fue solicitado a los ciudadanos diligenciar una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales 25 aceptaron diligenciarla, a continuación se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta Julio de 2016

Nº	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	23	2	0	0	25
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	19	6	0	0	25
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	21	4	0	0	25
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	20	5	0	0	25
GRADO DE SATISFACCIÓN¹		83%	17%	0%	0%	100%

Ilustración 1 resultados encuesta atención presencial



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

¹ El grado de satisfacción corresponde a la ponderación porcentual de la selección de variables realizada por el ciudadano.

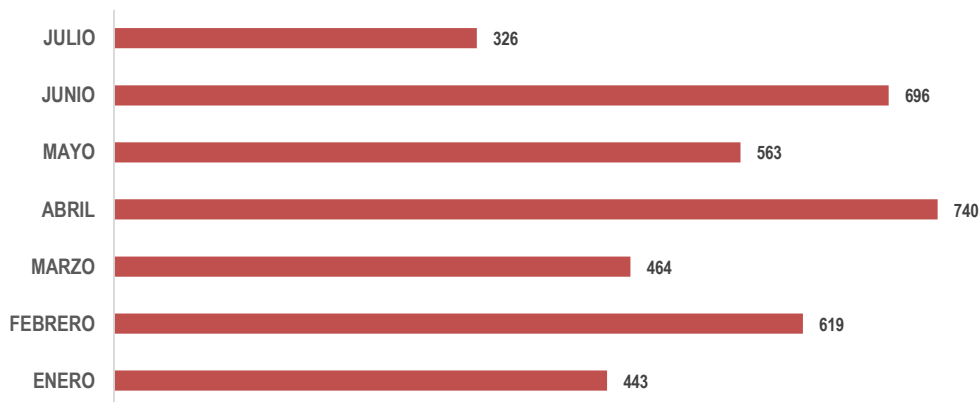
Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel satisfactorio, sin embargo, es necesario realizar unas acciones de mejora que permitan aumentar el nivel de satisfacción de nuestros usuarios, especialmente en las variables que obtuvieron una mayor valoración de “Bueno” como lo fue el interrogante N° 3. **¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?**

En el campo de observaciones, dos (2) de los encuestados reportaron que en la sede del Ministerio del Trabajo seccional Bogotá les informaron que debían acercarse a las instalaciones de la Unidad a radicar su hoja de vida, lo cual generó inconformismo al decirles el correcto procedimiento y los puntos de atención donde deben realizar esta labor. Frente a esta novedad, la Unidad contactó al funcionario responsable, el señor Ernesto Jiménez Martínez, coordinador de atención al ciudadano de dicha territorial, quien de manera inmediata procedió a corregir la información brindada por los funcionarios a la ciudadanía.

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 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 notificación al ciudadano.

Ilustración 2 consolidado anual PQRSD



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados durante el período comprendido entre el 1° al 31 de julio de 2016, fueron recibidas 326 consultas, registrándose así una disminución del 47% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

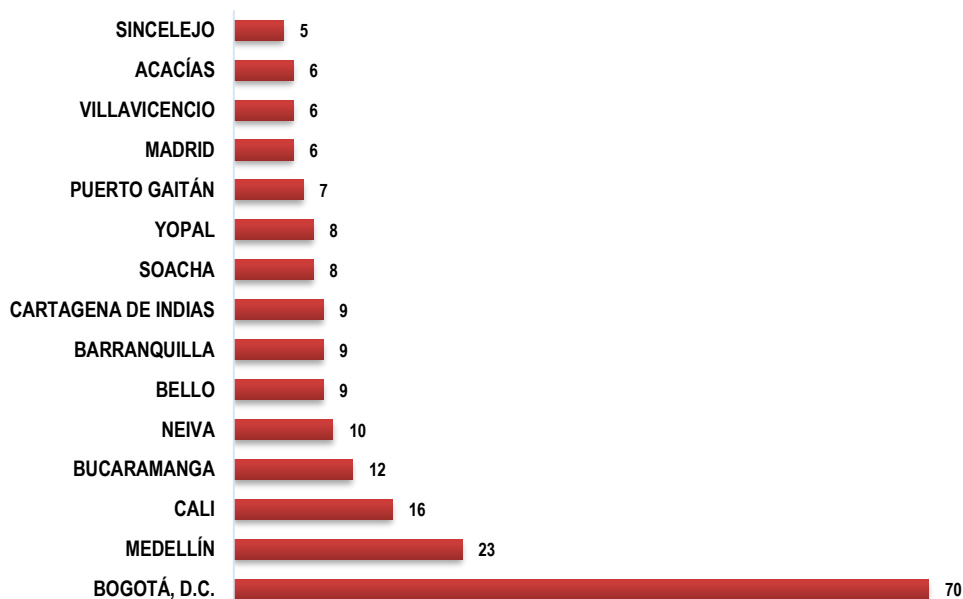
Tabla 2 Atención PQRSD

TIPO	Cantidad	%
Petición	236	72,4%
Queja	37	11,3%
Reclamo	26	8,0%
Sugerencia	15	4,6%
Denuncia	12	3,7%
Total	326	100%

Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es “petición” con un porcentaje de 72,4% (236 solicitudes), toda vez que en esta tipología son clasificadas las solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

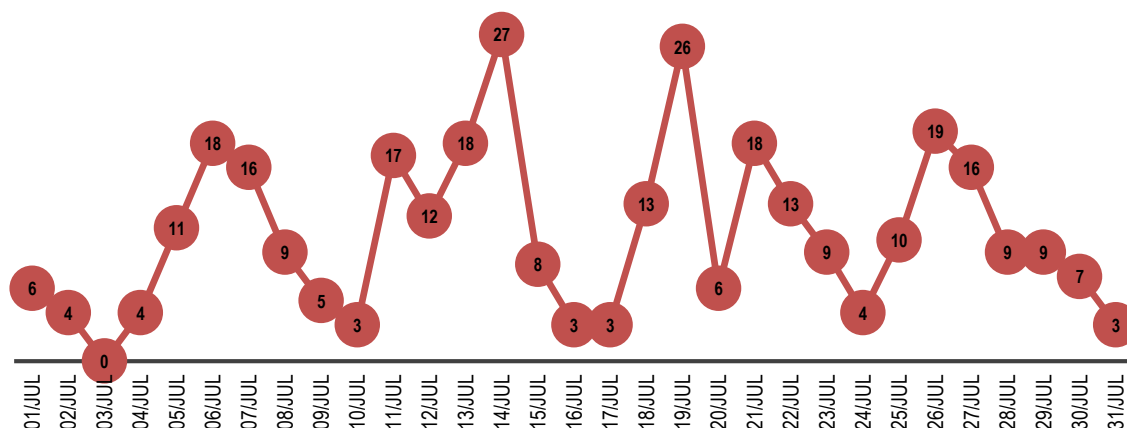
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Fueron recibidas 85 solicitudes de diferentes ciudades, la que mayor radicación registró fue Bogotá con una participación del 9,5% del total de ciudades, seguido de Medellín con el 3,1% y Cali con el 2,2% de participación.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con la verificación de imposición de PQRSD diarias, se encuentra que el 14 de julio de los corrientes registró el mayor día de radicación, con 27 casos, situación que no obedece a ningún motivo específico.

La Unidad durante el mes de junio recibió 20 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 16 solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, como es el caso de denuncias por falsas ofertas laborales, las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del trabajo.

Ilustración 5 Canal de Recepción



Fuente: Informe julio 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 89,96%, seguido de documentos físicos trasladados por otras entidades con una participación del 6,13%, telefónico con un 3,37% y correo electrónico con 1,53% (actualmente lo remiten de forma interna el Ministerio del Trabajo cuando los ciudadanos radican la petición a través de su plataforma).

Tabla 3 Atención PQRS

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	272	83,44%
Subdirección de Administración y Seguimiento	34	10,43%
Subdirección de Promoción	19	5,83%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	0,31%
TOTAL	326	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 83,44% (272 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 10,43% (34 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 5,83% (19 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 0,31% (1 solicitud) frente a una inquietud frente al proceso de matching en el SISE, los demás temas relacionados con soporte están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento del contratista que soporta la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 16,56% (54) 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 83,44% con (272 solicitudes), los temas más consultados son la solicitud de empleo con un 43,8% (119) seguido del restablecimiento de contraseñas, postulación en el sistema de información SISE 9,6% (26), a continuación se muestra la tipificación de las 272 solicitudes asignadas en este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Solicitud de empleo	119	43,8%
Restablecimiento de contraseña	26	9,6%
Actualización y modificación de hoja de vida	18	6,6%
Postulación a Vacantes	16	5,9%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	14	5,1%
Orientación a Oferentes	10	3,7%
Peticiones otra índole	9	3,3%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	9	3,3%
Información servicios prestados por la red de prestadores	6	2,2%
Subsidio al desempleo	6	2,2%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	5	1,8%
Información programas especiales	5	1,8%
Cursos, capacitaciones y talleres	4	1,5%
Gestión a través de la Red de prestadores	3	1,1%
Inscripción de la Hoja de Vida	3	1,1%
Certificado de Inscripción	2	0,7%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	2	0,7%
Información Teletrabajo	2	0,7%
Orientación a Empleadores	2	0,7%
Plataformas prestadores	2	0,7%



Consultas	Cantidad	%
Reclamo otra índole	2	0,7%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	2	0,7%
Solicitud de Inactivación o eliminación de cuentas SISE	2	0,7%
Cobros por ofertas laborales	1	0,4%
Funcionarios Red de Prestadores	1	0,4%
Servicio Público de Empleo	1	0,4%
TOTAL	272	100,0%

Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 34 solicitudes (10,43%), la consulta más frecuente (10) corresponde a quejas por el servicio recibido en los centros de empleo, seguido de solicitudes de empleo de personas víctimas del conflicto armado (8), falsas ofertas laborales (7). En la tabla relacionada a continuación se encuentran especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Queja contra centros de empleo	10	29,4%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	8	23,5%
Falsa oferta laboral	7	20,6%
Consulta normatividad prestador autorizado	4	11,8%
Solicitud empleo persona con discapacidad	3	8,8%
Queja contra el Servicio Público de Empleo	1	2,9%
Solicitud empleo población mayor de 50 años	1	2,9%
TOTAL	34	100,0%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de julio recibió 19 solicitudes (5,83%), 10 de ellas fueron sobre quejas relacionadas con el pago de subsidio del programa Talentos para el Empleo, (4) consultas del programa 40.000 nuevos empleos, (4) consultas de vacantes en zonas de influencia de hidrocarburos; a continuación, el detalle de las solicitudes:

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Quejas programa Talentos para el Empleo	10	52,6%
Solicitudes programa 40,000 Nuevos Empleos	4	21,1%
Vacantes zonas de hidrocarburos	4	21,1%
Consulta normatividad zonas de hidrocarburos	1	5,3%
TOTAL	19	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

En la Subdirección de Desarrollo y Tecnología fue asignada (1) solicitud (100%), con reporte de mal funcionamiento de la plataforma SISE. 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	%
Soporte plataforma SISE	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de julio de 2016:

Tabla 8 Consolidado solicitudes julio 2016

Mes	Julio			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A4511 al A4836	326	271	55	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 9 Solicitudes en Atención

Mes	Julio			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	272	242	30	0
Subdirección de Promoción	19	7	12	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	34	21	13	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	1	1	0	0
TOTAL	326	271	55	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 326 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de julio de 2016, fueron atendidas 271 solicitudes, registrando 55 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de agosto de 2016, situación que obedece a la fecha en que fueron radicadas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación, son detalladas las 271 solicitudes atendidas y cerradas en julio de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en 2 días aproximadamente.

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en julio de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A4511	07/01/2016	Cerrado	07/05/2016	1	137	A4657	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
2	A4512	07/01/2016	Cerrado	07/05/2016	1	138	A4658	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
3	A4513	07/01/2016	Cerrado	07/06/2016	2
4	A4514	07/01/2016	Cerrado	07/06/2016	2
5	A4515	07/01/2016	Cerrado	07/19/2016	11
6	A4516	07/01/2016	Cerrado	07/05/2016	1
7	A4517	07/02/2016	Cerrado	07/26/2016	15
8	A4518	07/02/2016	Cerrado	07/05/2016	1
9	A4519	07/02/2016	Cerrado	07/05/2016	1
10	A4520	07/02/2016	Cerrado	07/05/2016	1
11	A4521	07/04/2016	Cerrado	07/05/2016	1
12	A4522	07/04/2016	Cerrado	07/05/2016	1
13	A4523	07/04/2016	Cerrado	07/05/2016	1
14	A4524	07/04/2016	Cerrado	07/05/2016	1
15	A4525	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
16	A4526	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
17	A4527	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
18	A4528	07/05/2016	Cerrado	07/07/2016	2
19	A4529	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
20	A4530	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
21	A4531	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
22	A4532	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
23	A4533	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
24	A4534	07/05/2016	Cerrado	07/05/2016	0
25	A4535	07/05/2016	Cerrado	07/06/2016	1
26	A4536	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
27	A4537	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
28	A4538	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
29	A4539	07/06/2016	Cerrado	07/12/2016	4
30	A4540	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
31	A4541	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
32	A4542	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
33	A4543	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
34	A4544	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
35	A4545	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
36	A4546	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
37	A4547	07/06/2016	Cerrado	07/07/2016	1
38	A4548	07/06/2016	Cerrado	07/06/2016	0
39	A4549	07/06/2016	Cerrado	07/07/2016	1
40	A4550	07/06/2016	Cerrado	07/07/2016	1
41	A4551	07/06/2016	Cerrado	07/07/2016	1
42	A4552	07/06/2016	Cerrado	07/07/2016	1
43	A4553	07/06/2016	Cerrado	07/08/2016	2
44	A4554	07/07/2016	Cerrado	07/07/2016	0
45	A4555	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
46	A4556	07/07/2016	Cerrado	07/07/2016	0
47	A4557	07/07/2016	Cerrado	07/07/2016	0
48	A4559	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
49	A4560	07/07/2016	Cerrado	07/28/2016	14
50	A4561	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
51	A4562	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
52	A4563	07/07/2016	Cerrado	07/28/2016	14

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
139	A4659	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
140	A4660	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
141	A4661	07/15/2016	Cerrado	07/15/2016	0
142	A4662	07/15/2016	Cerrado	07/15/2016	0
143	A4663	07/15/2016	Cerrado	07/26/2016	6
144	A4664	07/15/2016	Cerrado	07/15/2016	0
145	A4665	07/15/2016	Cerrado	07/15/2016	0
146	A4666	07/15/2016	Cerrado	07/26/2016	6
147	A4667	07/15/2016	Cerrado	07/15/2016	0
148	A4668	07/15/2016	Cerrado	07/18/2016	1
149	A4669	07/16/2016	Cerrado	07/18/2016	1
150	A4670	07/16/2016	Cerrado	07/26/2016	6
151	A4671	07/16/2016	Cerrado	07/18/2016	1
152	A4672	07/17/2016	Cerrado	07/18/2016	1
153	A4673	07/17/2016	Cerrado	07/18/2016	1
154	A4674	07/17/2016	Cerrado	07/18/2016	1
155	A4675	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
156	A4676	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
157	A4677	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
158	A4678	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
159	A4679	07/18/2016	Cerrado	07/26/2016	5
160	A4680	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
161	A4681	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
162	A4682	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
163	A4684	07/18/2016	Cerrado	07/18/2016	0
164	A4685	07/18/2016	Cerrado	07/27/2016	6
165	A4686	07/18/2016	Cerrado	07/19/2016	1
166	A4687	07/18/2016	Cerrado	07/19/2016	1
167	A4688	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
168	A4690	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
169	A4691	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
170	A4692	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
171	A4693	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
172	A4694	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
173	A4695	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
174	A4696	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
175	A4697	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
176	A4698	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
177	A4700	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
178	A4701	07/19/2016	Cerrado	07/19/2016	0
179	A4703	07/19/2016	Cerrado	07/26/2016	4
180	A4704	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
181	A4705	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
182	A4706	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
183	A4707	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
184	A4708	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
185	A4709	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
186	A4710	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
187	A4711	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
188	A4712	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
53	A4564	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
54	A4565	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
55	A4566	07/07/2016	Cerrado	07/26/2016	13
56	A4567	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
57	A4568	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
58	A4569	07/07/2016	Cerrado	07/08/2016	1
59	A4570	07/08/2016	Cerrado	07/08/2016	0
60	A4571	07/08/2016	Cerrado	07/08/2016	0
61	A4572	07/08/2016	Cerrado	07/08/2016	0
62	A4573	07/08/2016	Cerrado	07/08/2016	0
63	A4574	07/08/2016	Cerrado	07/08/2016	0
64	A4575	07/08/2016	Cerrado	07/11/2016	1
65	A4576	07/08/2016	Cerrado	07/22/2016	9
66	A4577	07/08/2016	Cerrado	07/11/2016	1
67	A4578	07/08/2016	Cerrado	07/11/2016	1
68	A4579	07/09/2016	Cerrado	07/11/2016	1
69	A4580	07/09/2016	Cerrado	07/26/2016	11
70	A4581	07/09/2016	Cerrado	07/11/2016	1
71	A4582	07/09/2016	Cerrado	07/11/2016	1
72	A4583	07/09/2016	Cerrado	07/11/2016	1
73	A4584	07/10/2016	Cerrado	07/11/2016	1
74	A4585	07/10/2016	Cerrado	07/11/2016	1
75	A4586	07/10/2016	Cerrado	07/11/2016	1
76	A4587	07/11/2016	Cerrado	07/11/2016	0
77	A4588	07/11/2016	Cerrado	07/11/2016	0
78	A4592	07/11/2016	Cerrado	07/11/2016	0
79	A4593	07/11/2016	Cerrado	07/27/2016	11
80	A4594	07/11/2016	Cerrado	07/11/2016	0
81	A4595	07/11/2016	Cerrado	07/27/2016	11
82	A4596	07/11/2016	Cerrado	07/11/2016	0
83	A4598	07/11/2016	Cerrado	07/12/2016	1
84	A4599	07/11/2016	Cerrado	07/12/2016	1
85	A4600	07/11/2016	Cerrado	07/12/2016	1
86	A4601	07/11/2016	Cerrado	07/12/2016	1
87	A4602	07/11/2016	Cerrado	07/12/2016	1
88	A4603	07/11/2016	Cerrado	07/21/2016	7
89	A4604	07/12/2016	Cerrado	07/14/2016	2
90	A4605	07/12/2016	Cerrado	07/12/2016	0
91	A4606	07/12/2016	Cerrado	07/22/2016	7
92	A4607	07/12/2016	Cerrado	07/12/2016	0
93	A4608	07/12/2016	Cerrado	07/12/2016	0
94	A4609	07/12/2016	Cerrado	07/12/2016	0
95	A4610	07/12/2016	Cerrado	07/21/2016	6
96	A4611	07/12/2016	Cerrado	07/13/2016	1
97	A4612	07/12/2016	Cerrado	07/12/2016	0
98	A4613	07/12/2016	Cerrado	07/26/2016	9
99	A4614	07/12/2016	Cerrado	07/12/2016	0
100	A4615	07/12/2016	Cerrado	07/22/2016	7
101	A4616	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
102	A4617	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
189	A4713	07/19/2016	Cerrado	07/21/2016	1
190	A4714	07/20/2016	Cerrado	07/21/2016	1
191	A4715	07/20/2016	Cerrado	07/21/2016	1
192	A4716	07/20/2016	Cerrado	07/21/2016	1
193	A4717	07/20/2016	Cerrado	07/21/2016	1
194	A4718	07/20/2016	Cerrado	07/21/2016	1
195	A4720	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
196	A4721	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
197	A4722	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
198	A4723	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
199	A4724	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
200	A4725	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
201	A4726	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
202	A4727	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
203	A4728	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
204	A4729	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
205	A4730	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
206	A4732	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
207	A4735	07/21/2016	Cerrado	07/25/2016	2
208	A4736	07/21/2016	Cerrado	07/21/2016	0
209	A4737	07/21/2016	Cerrado	07/22/2016	1
210	A4738	07/22/2016	Cerrado	07/26/2016	2
211	A4739	07/22/2016	Cerrado	07/22/2016	0
212	A4740	07/22/2016	Cerrado	07/22/2016	0
213	A4741	07/22/2016	Cerrado	07/22/2016	0
214	A4742	07/22/2016	Cerrado	07/22/2016	0
215	A4743	07/22/2016	Cerrado	07/25/2016	1
216	A4745	07/22/2016	Cerrado	07/25/2016	1
217	A4746	07/22/2016	Cerrado	07/25/2016	1
218	A4749	07/22/2016	Cerrado	07/28/2016	4
219	A4752	07/23/2016	Cerrado	07/26/2016	2
220	A4753	07/23/2016	Cerrado	07/26/2016	2
221	A4754	07/23/2016	Cerrado	07/26/2016	2
222	A4755	07/23/2016	Cerrado	07/26/2016	2
223	A4756	07/23/2016	Cerrado	07/26/2016	2
224	A4758	07/23/2016	Cerrado	07/27/2016	3
225	A4759	07/23/2016	Cerrado	07/26/2016	2
226	A4760	07/24/2016	Cerrado	07/26/2016	2
227	A4761	07/24/2016	Cerrado	07/26/2016	2
228	A4762	07/24/2016	Cerrado	07/26/2016	2
229	A4763	07/24/2016	Cerrado	07/26/2016	2
230	A4765	07/25/2016	Cerrado	07/26/2016	1
231	A4766	07/25/2016	Cerrado	07/26/2016	1
232	A4767	07/25/2016	Cerrado	07/28/2016	3
233	A4769	07/25/2016	Cerrado	07/28/2016	3
234	A4770	07/25/2016	Cerrado	07/28/2016	3
235	A4771	07/25/2016	Cerrado	07/28/2016	3
236	A4772	07/25/2016	Cerrado	07/28/2016	3
237	A4776	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
238	A4778	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
103	A4618	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
104	A4619	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
105	A4620	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
106	A4621	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
107	A4622	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
108	A4623	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
109	A4624	07/13/2016	Cerrado	07/26/2016	8
110	A4625	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
111	A4626	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
112	A4627	07/13/2016	Cerrado	07/13/2016	0
113	A4629	07/13/2016	Cerrado	07/26/2016	8
114	A4630	07/13/2016	Cerrado	07/14/2016	1
115	A4631	07/13/2016	Cerrado	07/26/2016	8
116	A4632	07/13/2016	Cerrado	07/26/2016	8
117	A4633	07/13/2016	Cerrado	07/26/2016	8
118	A4634	07/14/2016	Cerrado	07/27/2016	8
119	A4636	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
120	A4637	07/14/2016	Cerrado	07/14/2016	0
121	A4638	07/14/2016	Cerrado	07/19/2016	3
122	A4639	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
123	A4640	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
124	A4641	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
125	A4642	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
126	A4643	07/14/2016	Cerrado	07/18/2016	2
127	A4644	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
128	A4646	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
129	A4647	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
130	A4648	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
131	A4650	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
132	A4651	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
133	A4652	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1
134	A4653	07/14/2016	Cerrado	07/26/2016	7
135	A4655	07/14/2016	Cerrado	07/19/2016	3
136	A4656	07/14/2016	Cerrado	07/15/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
239	A4779	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
240	A4780	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
241	A4781	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
242	A4783	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
243	A4784	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
244	A4785	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
245	A4786	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
246	A4787	07/26/2016	Cerrado	07/29/2016	3
247	A4788	07/26/2016	Cerrado	07/27/2016	1
248	A4789	07/26/2016	Cerrado	07/28/2016	2
249	A4793	07/27/2016	Cerrado	07/29/2016	2
250	A4794	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
251	A4795	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
252	A4796	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
253	A4797	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
254	A4798	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
255	A4799	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
256	A4800	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
257	A4801	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
258	A4803	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
259	A4804	07/27/2016	Cerrado	07/29/2016	2
260	A4805	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
261	A4806	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
262	A4807	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
263	A4808	07/27/2016	Cerrado	07/28/2016	1
264	A4809	07/28/2016	Cerrado	07/28/2016	0
265	A4810	07/28/2016	Cerrado	07/28/2016	0
266	A4811	07/28/2016	Cerrado	07/28/2016	0
267	A4812	07/28/2016	Cerrado	07/28/2016	0
268	A4814	07/28/2016	Cerrado	07/28/2016	0
269	A4816	07/28/2016	Cerrado	07/29/2016	1
270	A4817	07/28/2016	Cerrado	07/29/2016	1
271	A4820	07/29/2016	Cerrado	07/29/2016	0

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

A continuación, se relacionan las 55 solicitudes en trámite de atención que concluyen en agosto de 2016:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención agosto 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A4558	07/07/2016	Respuesta parcial
2	A4589	07/11/2016	Escalado
3	A4590	07/11/2016	Escalado
4	A4591	07/11/2016	Escalado
5	A4597	07/11/2016	Escalado
6	A4628	07/13/2016	Escalado
7	A4635	07/14/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
29	A4775	07/26/2016	Escalado
30	A4777	07/26/2016	Escalado
31	A4782	07/26/2016	Escalado
32	A4790	07/26/2016	Escalado
33	A4791	07/26/2016	Escalado
34	A4792	07/26/2016	Escalado
35	A4802	07/27/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
8	A4645	07/14/2016	Escalado
9	A4649	07/14/2016	Escalado
10	A4654	07/14/2016	Escalado
11	A4683	07/18/2016	Escalado
12	A4689	07/19/2016	Escalado
13	A4699	07/19/2016	Escalado
14	A4702	07/19/2016	Escalado
15	A4719	07/20/2016	Escalado
16	A4731	07/21/2016	Escalado
17	A4733	07/21/2016	Escalado
18	A4734	07/21/2016	Escalado
19	A4744	07/22/2016	Escalado
20	A4747	07/22/2016	Escalado
21	A4748	07/22/2016	Escalado
22	A4750	07/22/2016	Escalado
23	A4751	07/23/2016	Escalado
24	A4757	07/23/2016	Escalado
25	A4764	07/25/2016	Escalado
26	A4768	07/25/2016	Escalado
27	A4773	07/25/2016	Escalado
28	A4774	07/26/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
36	A4813	07/28/2016	Escalado
37	A4815	07/28/2016	Escalado
38	A4818	07/29/2016	Escalado
39	A4819	07/29/2016	Pendiente
40	A4821	07/29/2016	Escalado
41	A4822	07/29/2016	Escalado
42	A4823	07/29/2016	Pendiente
43	A4824	07/29/2016	Pendiente
44	A4825	07/29/2016	Pendiente
45	A4826	07/29/2016	Pendiente
46	A4827	07/30/2016	Pendiente
47	A4828	07/30/2016	Pendiente
48	A4829	07/30/2016	Pendiente
49	A4830	07/30/2016	Pendiente
50	A4831	07/30/2016	Pendiente
51	A4832	07/30/2016	Pendiente
52	A4833	07/30/2016	Pendiente
53	A4834	07/31/2016	Pendiente
54	A4835	07/31/2016	Pendiente
55	A4836	07/31/2016	Pendiente

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 2016 se encuentran relacionadas a continuación, registran un total de 43 solicitudes, de las cuales 6 tuvieron un cierre extemporáneo debido a que su respuesta fue motivo de investigación, cabe aclarar que las solicitudes corresponden a dos (2) peticionarios con el mismo tema y a los cuales les fue notificado en términos de ley sobre los términos requeridos para atender la respuesta:

Tabla 12 Solicitudes radicadas en junio con atención cerrada en julio de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A4123	06/10/2016	Cerrado	1/07/2016	15
2	A4177	06/13/2016	Cerrado	2/07/2016	15
3	A4200	06/13/2016	Cerrado	3/07/2016	15
4	A4219	06/14/2016	Cerrado	4/07/2016	15
5	A4226	06/14/2016	Cerrado	5/07/2016	15
6	A4267	06/15/2016	Cerrado	6/07/2016	12
7	A4270	06/15/2016	Cerrado	7/07/2016	12
8	A4273	06/15/2016	Cerrado	8/07/2016	13
9	A4298	06/16/2016	Cerrado	9/07/2016	15
10	A4318	06/17/2016	Cerrado	10/07/2016	10
11	A4348	06/20/2016	Cerrado	11/07/2016	15
12	A4349	06/20/2016	Cerrado	12/07/2016	13
13	A4360	06/21/2016	Cerrado	13/07/2016	15
14	A4367	06/21/2016	Cerrado	14/07/2016	8
15	A4373	06/22/2016	Cerrado	15/07/2016	11
16	A4379	06/22/2016	Cerrado	16/07/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
20	A4396	06/23/2016	Cerrado	14/07/2016	14
21	A4399	06/23/2016	Cerrado	11/07/2016	11
22	A4418	06/24/2016	Cerrado	6/07/2016	7
23	A4419	06/24/2016	Cerrado	14/07/2016	13
24	A4433	06/24/2016	Cerrado	5/07/2016	5
25	A4435	06/25/2016	Cerrado	5/07/2016	6
26	A4458	06/27/2016	Cerrado	5/07/2016	5
27	A4479	06/28/2016	Cerrado	6/07/2016	5
28	A4493	06/29/2016	Cerrado	19/07/2016	13
29	A4499	06/30/2016	Cerrado	1/07/2016	1
30	A4502	06/30/2016	Cerrado	5/07/2016	2
31	A4503	06/30/2016	Cerrado	14/07/2016	9
32	A4505	06/30/2016	Cerrado	5/07/2016	2
33	A4506	06/30/2016	Cerrado	5/07/2016	2
34	A4507	06/30/2016	Cerrado	5/07/2016	2
35	A4508	06/30/2016	Cerrado	5/07/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
17	A4381	06/23/2016	Cerrado	17/07/2016	14
18	A4382	06/23/2016	Cerrado	18/07/2016	13
19	A4394	06/23/2016	Cerrado	19/07/2016	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
36	A4509	06/30/2016	Cerrado	25/07/2016	15
37	A4510	06/30/2016	Cerrado	6/07/2016	3

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

Tabla 13 Solicitudes radicadas en junio con respuesta parcial

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A3810	06/01/2016	Cerrado	1/07/2016	21
2	A3850	06/01/2016	Cerrado	5/07/2016	22
3	A3851	06/01/2016	Cerrado	5/07/2016	22
4	A3852	06/01/2016	Cerrado	5/07/2016	22
5	A3854	06/02/2016	Cerrado	5/07/2016	21
6	A3962	06/07/2016	Cerrado	7/07/2016	21

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 de 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 Bogotá.

Durante el mes de julio de 2016, se recibieron un total de 4976 llamadas de las cuales el 56,6% corresponde a información general y soporte técnico, el 43,4% 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 julio 2016

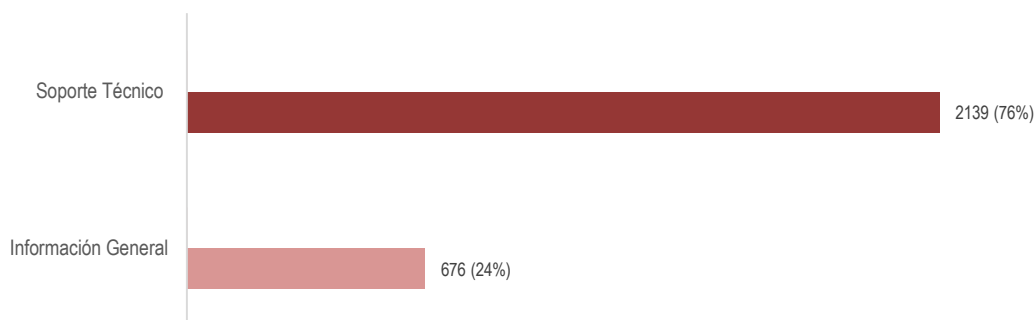
TEMA	SUBTEMA	N°
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- min trabajo	1256
	Transferencia segundo nivel- min trabajo	3
	Remitido a conmutador	129
	Transferencia - SPE soporte técnico	1
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación registro de vacantes	124
	Cambio correo electrónico	41
	Certificado de inscripción	39
	Errores en la página	53
	Ingreso al portal e inicio de sesión	73
	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	738
	Postulación de vacantes	566
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	494
	Teletrabajo	11
	Consultas	229
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	411
	Trámites	36
	Llamada caída	372
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada de broma adulto	14

TEMA	SUBTEMA	N°
	Llamada de broma niño	37
	Llamada muda	168
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	40
	Usuario equivocado	141
TOTAL		4976

Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas efectuadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de julio es de 2.815 y el nivel de satisfacción del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 94%, 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

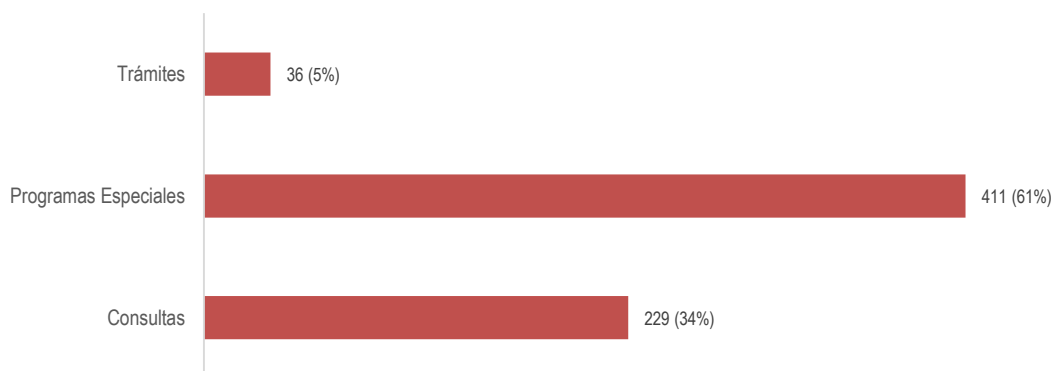


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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 prestados por la Unidad, como evidencia de ello en la gráfica que se encuentra a continuación está relacionada la información:

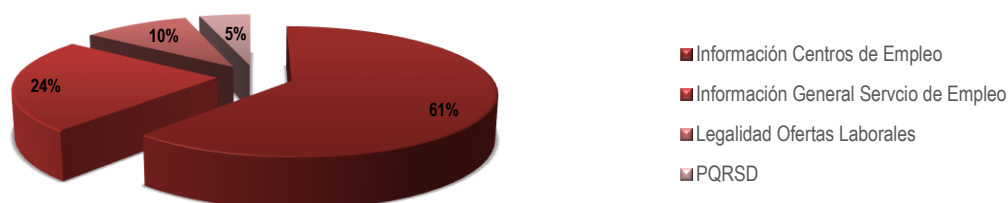
Ilustración 7 Tipificación Call Center julio 2016



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Las consultas acerca de los Centros de Empleo son las más frecuentes, seguido de información general relacionada con la Unidad, información general de servicios brindados por el Servicio Público de Empleo y legalidad de ofertas laborales durante el mes de julio de 2016.

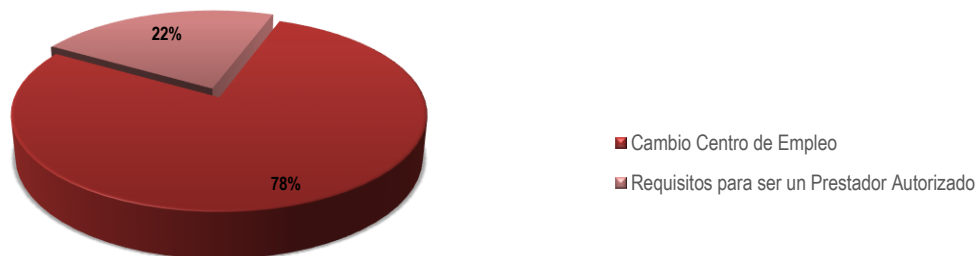
Ilustración 8 Consultas julio 2016



Fuente: Informe julio 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 julio de 2016.

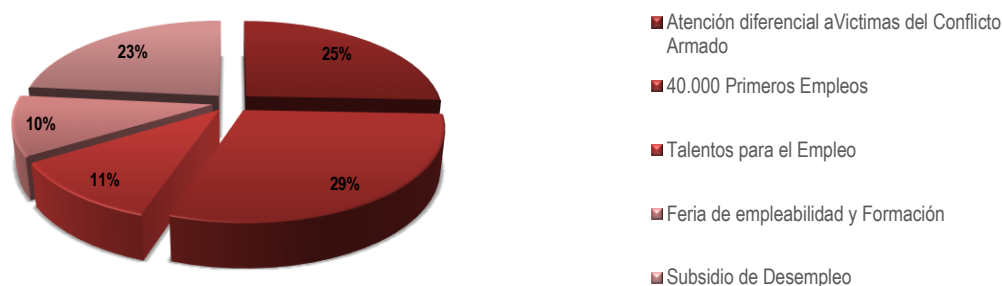
Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en julio de 2016 fue sobre información del programa 40 mil nuevos empleos, seguido de consultas sobre rutas de atención diferencial de víctimas del conflicto armado, entre otros. Información que puede ser consultada en la siguiente gráfica:

Ilustración 10 Programas especiales

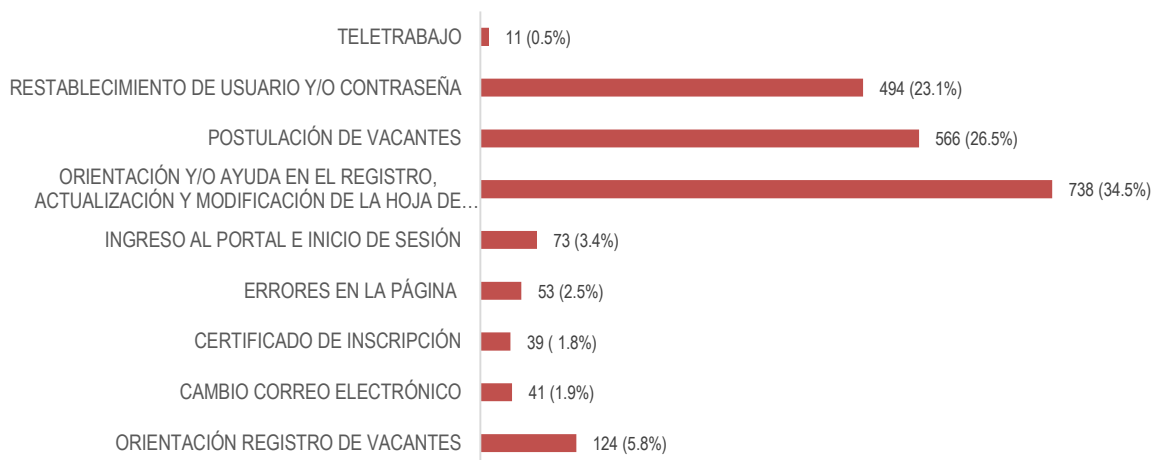


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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 julio:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico

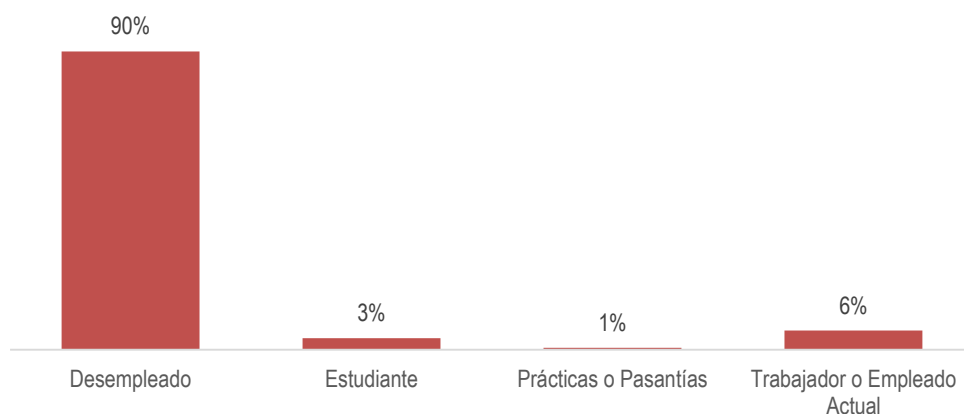


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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 julio Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, se evidencia que el género masculino registra un 52% en las comunicaciones, mientras que el género femenino obtiene el 47%, el 1% de los ciudadanos no registra el tipo de género.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe julio 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 98,89%, seguido del 0,78% de ciudadanos que indican ser “Víctimas del conflicto armado”, un 0,21% de comunidad afrodescendiente.

Reporte generado con corte del 31 de julio de 2016.

Julio 9 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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