

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 julio 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, visitas que aumentaron 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

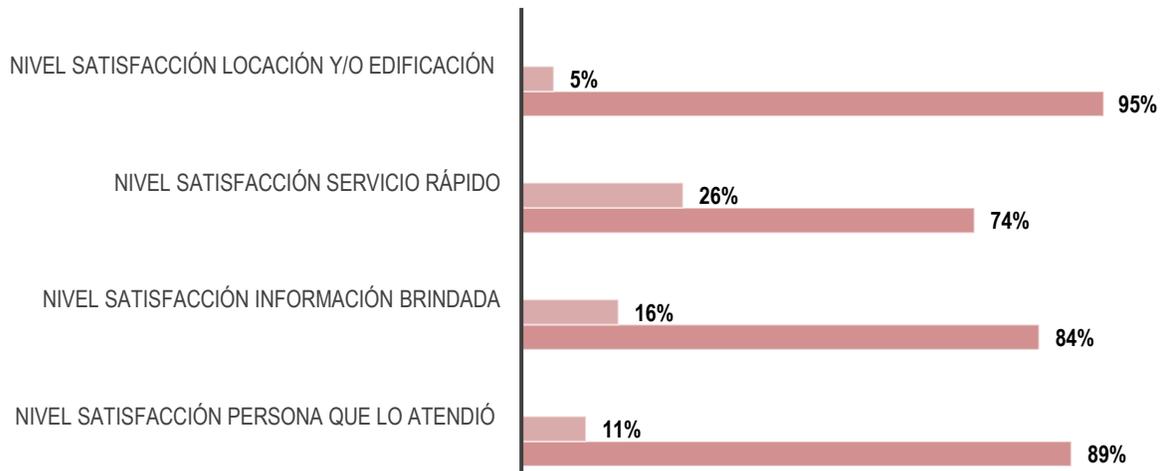
Nº	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	17	2	0	0	19
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	16	3	0	0	19
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	14	5	0	0	19
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	18	1	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 89,47% de aprobación, bueno con el 10,53%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 84,21% de los encuestados, bueno el 15,79% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 73,68% y bueno el 26,32% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura esta fue evaluada con excelente en un 94,74% y bueno con el 5,26%.

Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel superior y mejoraron frente al mes anterior ya que ningún ciudadano otorgó ponderación alguna entre regular y malo.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

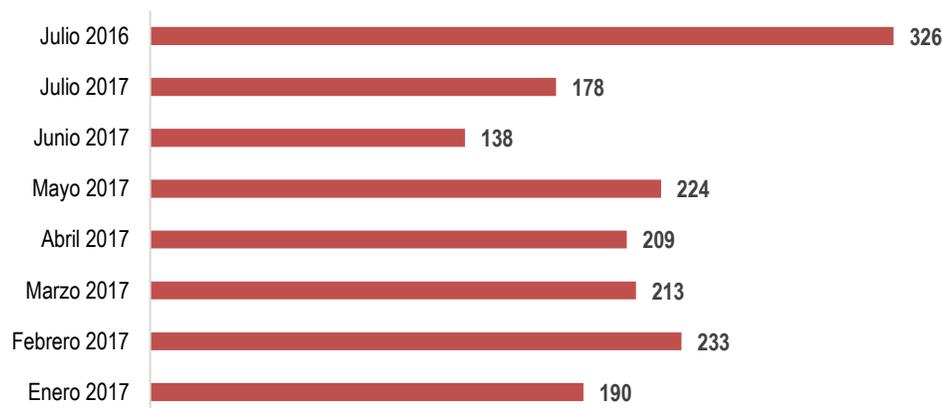


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

2. Atención PQRSD

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias son allegadas a través del formulario web publicado en las páginas de la Unidad www.serviciodeempleo.gov.co y www.unidad.serviciodeempleo.gov.co link **Contáctenos**, una vez registrados los datos del ciudadano, el requerimiento es clasificado como consulta de primer o segundo nivel según lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano. Las consultas de primer nivel siguen gestionándose 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 PQRSD



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de julio de 2017, fueron recibidas 178 consultas, registrándose así un aumento del 22% frente al mes anterior y una disminución del 45% 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:

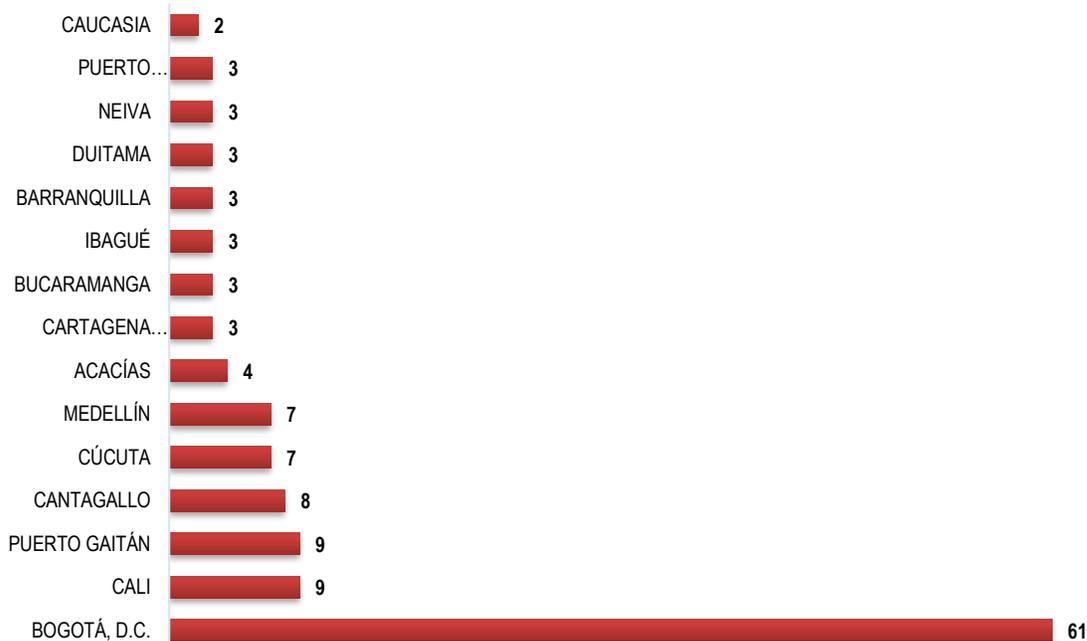
Tabla 2 Atención PQRSD

Tipo	Cantidad	%
Petición	124	69,66%
Reclamo	46	25,84%
Sugerencia	4	2,25%
Denuncia	3	1,69%
Queja	1	0,56%
Total	178	100%

Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 69,66% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

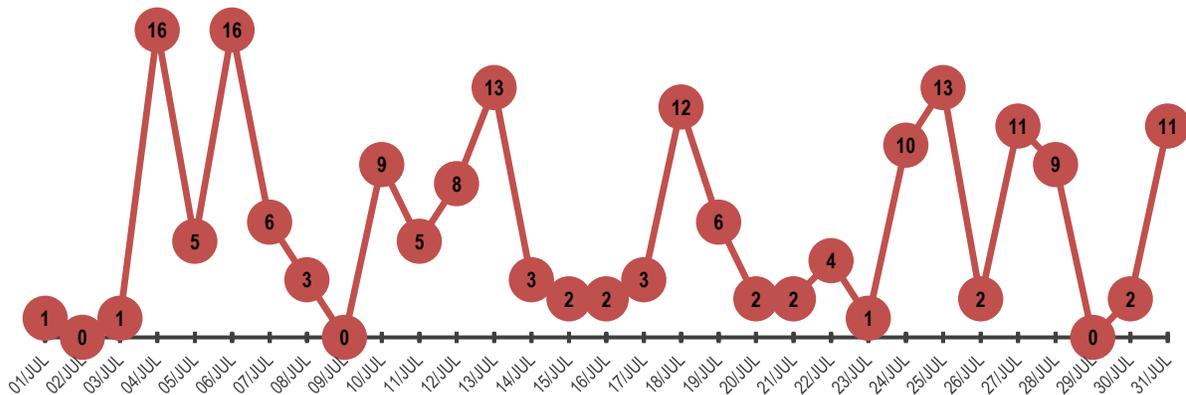
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 56 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 34,3%, seguido Cali y Puerto Gaitán con 5,1% respectivamente.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes presenta incremento considerable el 4 y 6 de julio 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 julio recibió diecisiete (17) traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó ocho (8) 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 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.servicioempleo.emtelco.co/) con una participación del 71,9%, seguido de atención presencial 11,2%.

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	138	77,53%
Dirección General	17	9,55%
Subdirección de Administración y Seguimiento	16	8,99%
Subdirección de Promoción	3	1,69%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	1,12%
Secretaría General	2	1,12%
TOTAL	178	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 77,53% (138 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 Dirección General con 9,55% (17 solicitudes), seguida de la Subdirección de Administración y Seguimiento con 8,99% (16 solicitudes), Subdirección de Promoción 1,69% (3), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología y Secretaría General 1,12% (2) respectivamente, 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 22,47% de las (40) 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 77,53%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 21% (29) seguido de la orientación a oferentes con 19,6% (27), a continuación, se muestra la tipificación de las 138 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Postulación a Vacantes	29	Petición	21,01%
Orientación a Oferentes	27	Petición	19,57%
Solicitud de empleo	17	Petición	12,32%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	10	Reclamo	7,26%
Restablecimiento de contraseña	8	Petición	5,80%
Actualización y modificación de hoja de vida	8	Petición	5,80%
Gestión a través de la Red de prestadores	7	Reclamo	5,07%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	7	Petición	5,07%
Peticiones otra índole	5	Petición	3,62%
Reclamos de otra índole	3	Reclamo	2,17%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	2	Reclamo	1,45%
Cursos, capacitaciones y talleres	2	Petición	1,45%
Certificado de Inscripción	2	Petición	1,45%
Denuncias otra índole	2	Denuncia	1,45%
Inscripción de la Hoja de Vida	1	Petición	0,72%
Información programas especiales	1	Reclamo	0,72%
Gestión Programas especiales	1	Reclamo	0,72%

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	1	Petición	0,72%
Información Teletrabajo	1	Petición	0,72%
Orientación a Empleadores	1	Petición	0,72%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	0,72%
Programas Especiales	1	Sugerencia	0,72%
Sugerencias otra índole	1	Sugerencia	0,72%
TOTAL	138		100%

Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 16 solicitudes (8,99%), las consultas más frecuentes (3) corresponde a reclamos sobre la gestión a través de la Red de prestadores y la gestión red de prestadores en 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	3	Reclamo	18,75%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	18,75%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	2	Petición	12,50%
Reclamo otra índole	2	Reclamo	12,50%
Información programas especiales	2	Petición	12,50%
Cursos, capacitaciones y talleres	1	Petición	6,25%
Cobros por ofertas laborales	1	Denuncia	6,25%
Funcionarios Red de Prestadores	1	Queja	6,25%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	6,25%
TOTAL	16		100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General registró diecisiete (17) solicitudes (9,55%), 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	35,29%
Consultas normatividad	3	Petición	17,65%
Gestión programas especiales	3	Reclamo	17,65%
Peticiones otra índole	2	Petición	11,76%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	1	Reclamo	5,88%
Reclamo otra índole	1	Reclamo	5,88%
Información programas especiales	1	Petición	5,88%

Consultas	Cantidad	Tipo	%
TOTAL	17		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 dos (2) solicitudes entre las cuales se encuentra una (1) sugerencia y un (1) reclamo de la plataforma SISE respetivamente, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	50%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Reclamo	50%
TOTAL	2		100%

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

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de julio recibió tres (3) reclamos, uno de ellos por el no pago del subsidio del programa Talentos para el Empleo y los dos restantes por problemas en la postulación de vacantes del programa Estado Joven.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión programas especiales	3	Reclamo	100%
TOTAL	3	-	100%

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

2.6. Secretaría General

La Secretaría General recibió dos (2) derechos de petición de la EPS Famisanar solicitando documentación soporte para procesos de incapacidad.

Tabla 9 Asignación solicitudes Secretaría General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Peticiones de otra índole	2	Petición	100%
TOTAL	2		100%

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

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de julio de 2017:

Tabla 10 Consolidado solicitudes julio 2017

Mes	Julio			
Consecutivo ID PQRS	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A7806 al A7985	178	159	19	0

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

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

Tabla 11 Solicitudes en Atención

Mes	julio			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	138	130	8	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	16	15	1	0
Dirección General	17	10	7	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	2	0	0
Secretaría General	2	1	1	0
Subdirección de Promoción	3	1	2	0
TOTAL	178	159	19	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 178 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de julio de 2017, fueron atendidas 159 solicitudes, registrando 19 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de agosto 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 159 solicitudes atendidas y cerradas en julio de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 12 Listado solicitudes atendidas en julio de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7806	1/07/2017	Cerrado	6/07/2017	3	81	A7888	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
2	A7807	3/07/2017	Cerrado	6/07/2017	3	82	A7889	14/07/2017	Cerrado	14/07/2017	0
3	A7808	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	83	A7890	14/07/2017	Cerrado	14/07/2017	0
4	A7809	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	84	A7891	14/07/2017	Cerrado	31/07/2017	10
5	A7810	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	85	A7892	15/07/2017	Cerrado	17/07/2017	1
6	A7811	4/07/2017	Cerrado	10/07/2017	4	86	A7894	16/07/2017	Cerrado	17/07/2017	1
7	A7812	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	87	A7895	16/07/2017	Cerrado	25/07/2017	6
8	A7813	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	88	A7896	17/07/2017	Cerrado	17/07/2017	0
9	A7814	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	89	A7897	17/07/2017	Cerrado	28/07/2017	8
10	A7815	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	90	A7898	17/07/2017	Cerrado	27/07/2017	7
11	A7816	4/07/2017	Cerrado	18/07/2017	10	91	A7899	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0
12	A7817	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	92	A7900	18/07/2017	Cerrado	26/07/2017	5
13	A7818	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	93	A7901	18/07/2017	Cerrado	27/07/2017	6
14	A7819	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	94	A7902	18/07/2017	Cerrado	28/07/2017	7
15	A7820	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	95	A7903	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0
16	A7821	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	96	A7904	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0
17	A7822	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	97	A7905	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0
18	A7823	4/07/2017	Cerrado	6/07/2017	2	98	A7906	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0
19	A7824	5/07/2017	Cerrado	6/07/2017	1	99	A7907	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0
20	A7825	5/07/2017	Cerrado	6/07/2017	1	100	A7908	18/07/2017	Cerrado	18/07/2017	0



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
21	A7826	5/07/2017	Cerrado	26/07/2017	14
22	A7827	5/07/2017	Cerrado	26/07/2017	14
23	A7828	5/07/2017	Cerrado	6/07/2017	1
24	A7829	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
25	A7830	6/07/2017	Cerrado	19/07/2017	9
26	A7831	6/07/2017	Cerrado	12/07/2017	4
27	A7832	6/07/2017	Cerrado	6/07/2017	0
28	A7833	6/07/2017	Cerrado	27/07/2017	14
29	A7834	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
30	A7835	6/07/2017	Cerrado	18/07/2017	8
31	A7836	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
32	A7837	6/07/2017	Cerrado	12/07/2017	4
33	A7838	6/07/2017	Cerrado	11/07/2017	3
34	A7839	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
35	A7840	6/07/2017	Cerrado	19/07/2017	9
36	A7841	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
37	A7842	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
38	A7843	6/07/2017	Cerrado	10/07/2017	2
39	A7844	6/07/2017	Cerrado	28/07/2017	15
40	A7845	7/07/2017	Cerrado	28/07/2017	14
41	A7846	7/07/2017	Cerrado	11/07/2017	2
42	A7847	7/07/2017	Cerrado	28/07/2017	14
43	A7848	7/07/2017	Cerrado	10/07/2017	1
44	A7849	7/07/2017	Cerrado	19/07/2017	8
45	A7850	7/07/2017	Cerrado	24/07/2017	10
46	A7851	8/07/2017	Cerrado	10/07/2017	1
47	A7852	8/07/2017	Cerrado	10/07/2017	1
48	A7853	8/07/2017	Cerrado	10/07/2017	1
49	A7854	10/07/2017	Cerrado	10/07/2017	0
50	A7855	10/07/2017	Cerrado	28/07/2017	13
51	A7856	10/07/2017	Cerrado	10/07/2017	0
52	A7857	10/07/2017	Cerrado	10/07/2017	0
53	A7858	10/07/2017	Cerrado	10/07/2017	0
54	A7859	10/07/2017	Cerrado	10/07/2017	0
55	A7861	10/07/2017	Cerrado	11/07/2017	1
56	A7862	10/07/2017	Cerrado	17/07/2017	5
57	A7863	11/07/2017	Cerrado	11/07/2017	0
58	A7864	11/07/2017	Cerrado	17/07/2017	4
59	A7865	11/07/2017	Cerrado	11/07/2017	0
60	A7866	11/07/2017	Cerrado	12/07/2017	1
61	A7867	11/07/2017	Cerrado	12/07/2017	1
62	A7868	12/07/2017	Cerrado	13/07/2017	1
63	A7869	12/07/2017	Cerrado	13/07/2017	1
64	A7870	12/07/2017	Cerrado	13/07/2017	1
65	A7872	12/07/2017	Cerrado	13/07/2017	1
66	A7873	12/07/2017	Cerrado	14/07/2017	2
67	A7874	12/07/2017	Cerrado	14/07/2017	2
68	A7875	12/07/2017	Cerrado	14/07/2017	2
69	A7876	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
70	A7877	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
71	A7878	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
72	A7879	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
73	A7880	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
74	A7881	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
75	A7882	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
76	A7883	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
77	A7884	13/07/2017	Cerrado	18/07/2017	3
78	A7885	13/07/2017	Cerrado	17/07/2017	2
79	A7886	13/07/2017	Cerrado	14/07/2017	1
80	A7887	13/07/2017	Cerrado	17/07/2017	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
101	A7909	18/07/2017	Cerrado	19/07/2017	1
102	A7910	18/07/2017	Cerrado	28/07/2017	7
103	A7911	19/07/2017	Cerrado	24/07/2017	2
104	A7912	19/07/2017	Cerrado	21/07/2017	1
105	A7913	19/07/2017	Cerrado	21/07/2017	1
106	A7914	19/07/2017	Cerrado	28/07/2017	6
107	A7915	19/07/2017	Cerrado	21/07/2017	1
108	A7916	19/07/2017	Cerrado	25/07/2017	3
109	A7917	20/07/2017	Cerrado	24/07/2017	2
110	A7918	20/07/2017	Cerrado	21/07/2017	1
111	A7919	21/07/2017	Cerrado	21/07/2017	0
112	A7922	22/07/2017	Cerrado	24/07/2017	1
113	A7923	22/07/2017	Cerrado	24/07/2017	1
114	A7924	22/07/2017	Cerrado	24/07/2017	1
115	A7925	22/07/2017	Cerrado	25/07/2017	2
116	A7926	23/07/2017	Cerrado	24/07/2017	1
117	A7927	24/07/2017	Cerrado	24/07/2017	0
118	A7928	24/07/2017	Cerrado	25/07/2017	1
119	A7930	24/07/2017	Cerrado	25/07/2017	1
120	A7931	24/07/2017	Cerrado	31/07/2017	5
121	A7932	24/07/2017	Cerrado	31/07/2017	5
122	A7933	24/07/2017	Cerrado	24/07/2017	0
123	A7934	24/07/2017	Cerrado	26/07/2017	2
124	A7935	24/07/2017	Cerrado	31/07/2017	5
125	A7936	24/07/2017	Cerrado	24/07/2017	0
126	A7937	24/07/2017	Cerrado	27/07/2017	3
127	A7938	25/07/2017	Cerrado	31/07/2017	4
128	A7939	25/07/2017	Cerrado	31/07/2017	4
129	A7940	25/07/2017	Cerrado	31/07/2017	4
130	A7941	25/07/2017	Cerrado	31/07/2017	4
131	A7942	25/07/2017	Cerrado	31/07/2017	4
132	A7943	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
133	A7944	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
134	A7945	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
135	A7946	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
136	A7947	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
137	A7948	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
138	A7949	25/07/2017	Cerrado	26/07/2017	1
139	A7951	26/07/2017	Cerrado	27/07/2017	1
140	A7952	26/07/2017	Cerrado	27/07/2017	1
141	A7954	27/07/2017	Cerrado	27/07/2017	0
142	A7955	27/07/2017	Cerrado	27/07/2017	0
143	A7957	27/07/2017	Cerrado	27/07/2017	0
144	A7959	27/07/2017	Cerrado	28/07/2017	1
145	A7960	27/07/2017	Cerrado	27/07/2017	0
146	A7961	27/07/2017	Cerrado	28/07/2017	1
147	A7963	27/07/2017	Cerrado	31/07/2017	2
148	A7965	28/07/2017	Cerrado	28/07/2017	0
149	A7967	28/07/2017	Cerrado	28/07/2017	0
150	A7970	28/07/2017	Cerrado	31/07/2017	1
151	A7971	28/07/2017	Cerrado	31/07/2017	1
152	A7973	30/07/2017	Cerrado	31/07/2017	1
153	A7974	30/07/2017	Cerrado	31/07/2017	1
154	A7975	31/07/2017	Cerrado	31/07/2017	0
155	A7976	31/07/2017	Cerrado	31/07/2017	0
156	A7978	31/07/2017	Cerrado	31/07/2017	0
157	A7979	31/07/2017	Cerrado	31/07/2017	0
158	A7982	31/07/2017	Cerrado	31/07/2017	0
159	A7983	31/07/2017	Cerrado	31/07/2017	0

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

A continuación, están relacionadas las 19 solicitudes en trámite de atención que concluyen en agosto de 2017:

Tabla 13 Solicitudes en trámite de atención agosto 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A7860	10/07/2017	Escalado	11	A7966	28/07/2017	Escalado
2	A7871	12/07/2017	Escalado	12	A7968	28/07/2017	Escalado
3	A7893	15/07/2017	Escalado	13	A7969	28/07/2017	Escalado
4	A7920	21/07/2017	Escalado	14	A7972	28/07/2017	Escalado
5	A7950	25/07/2017	Escalado	15	A7977	31/07/2017	Escalado
6	A7953	27/07/2017	Escalado	16	A7980	31/07/2017	Escalado
7	A7956	27/07/2017	Escalado	17	A7981	31/07/2017	Escalado
8	A7958	27/07/2017	Escalado	18	A7984	31/07/2017	Pendiente
9	A7962	27/07/2017	Escalado	19	A7985	31/07/2017	Pendiente
10	A7963	28/07/2017	Escalado				

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de junio y a las cuales se les dio respuesta en julio de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 18 solicitudes:

Tabla 14 Solicitudes radicadas en junio con atención cerrada en julio de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7722	14/06/2017	Cerrado	04/07/2017	11	10	A7795	27/06/2017	Cerrado	14/07/2017	12
2	A7727	14/06/2017	Cerrado	10/07/2017	15	11	A7799	28/06/2017	Cerrado	04/07/2017	3
3	A7743	16/06/2017	Cerrado	12/07/2017	15	12	A7802	29/06/2017	Cerrado	14/07/2017	10
4	A7764	21/06/2017	Cerrado	04/07/2017	7	13	A7803	29/06/2017	Cerrado	04/07/2017	2
5	A7780	23/06/2017	Cerrado	11/07/2017	10	14	A7804	30/06/2017	Cerrado	06/07/2017	3
6	A7781	23/06/2017	Cerrado	11/07/2017	10	15	A7805	30/06/2017	Cerrado	06/07/2017	3
7	A7783	23/06/2017	Cerrado	12/07/2017	11	16	A7695	09/06/2017	Cerrado	07/07/2017	17
8	A7791	26/06/2017	Cerrado	07/07/2017	7	17	A7696	09/06/2017	Cerrado	07/07/2017	17
9	A7792	27/06/2017	Cerrado	04/07/2017	4	18	A7697	09/06/2017	Cerrado	07/07/2017	17

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

Los consecutivos A7695/A7696/A7697 pertenecen a un mismo peticionario su respuesta final excede los 15 días debido a que el centro de empleo Comfama 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 el día 05 de julio de 2017. 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 julio de 2017, fueron recibidos un total de 4589 llamadas de las cuales el 31% corresponde a información general y soporte técnico, el 69% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

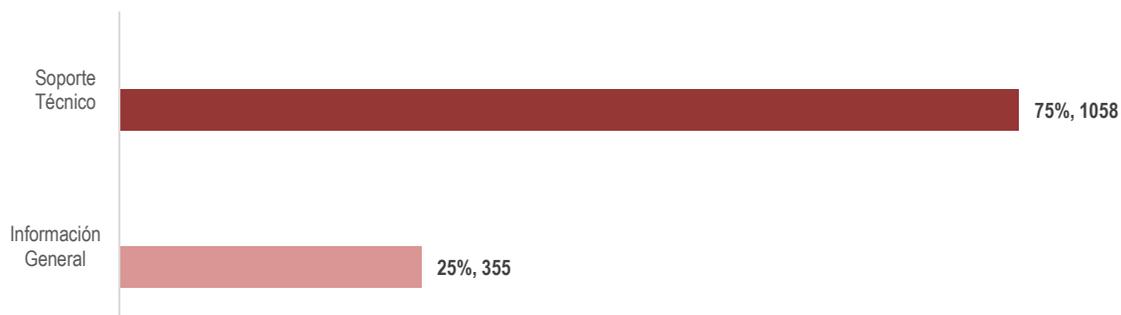
Tabla 15 Tipificación llamadas atendidas en julio 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	2.208
	Remitido a conmutador	626
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	392
	Postulación de vacantes	286
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	272
	Orientación registro de vacantes	62
	Errores en la Pagina	17
	Certificado de inscripción	13
	Ingreso al portal e inicio de sesión	11
	Cambio correo electrónico	2
	Teletrabajo	2
	Medios Virtuales	1
	SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales
Ferías de empleabilidad y formación		107
Consultas		60
Trámites		33
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	147
	Usuario equivocado	78
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	60
	Llamada muda	45
	Llamada de broma	4
	Llamada de prueba	8
TOTAL		4.589

Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas relacionados con temas de la Unidad durante el mes de julio es de 1.413 y el nivel de servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 94,2%, 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

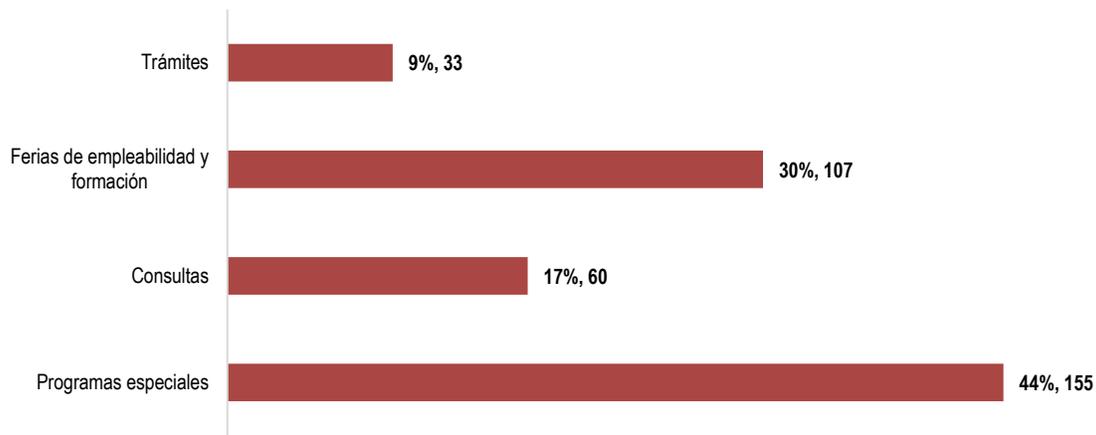


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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 ofrecidos por la Unidad, durante el mes de julio la mayor consulta fue acerca de los programas especiales (40.000 primeros Empleos, Estado Joven, Talentos para el Empleo), como es evidenciado en la gráfica relacionada a continuación:

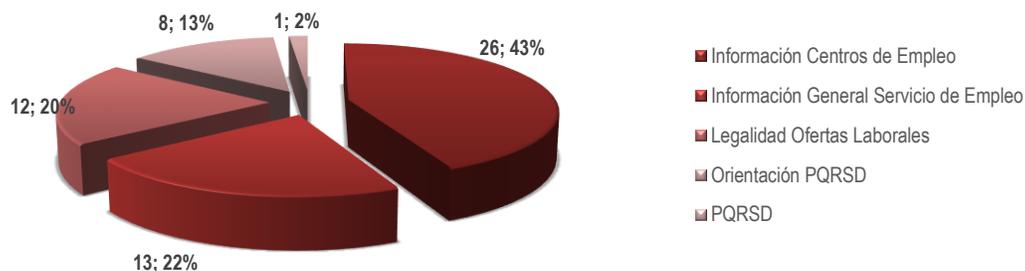
Ilustración 7 Tipificación Call Center julio 2017



Fuente: Informe julio 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.

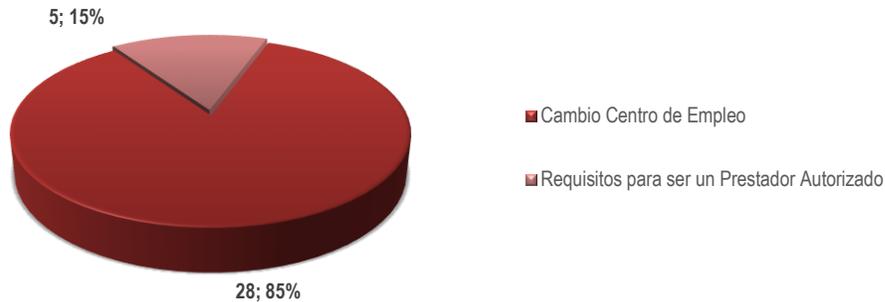
Ilustración 8 Consultas julio 2017



Fuente: Informe julio 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 julio de 2017.

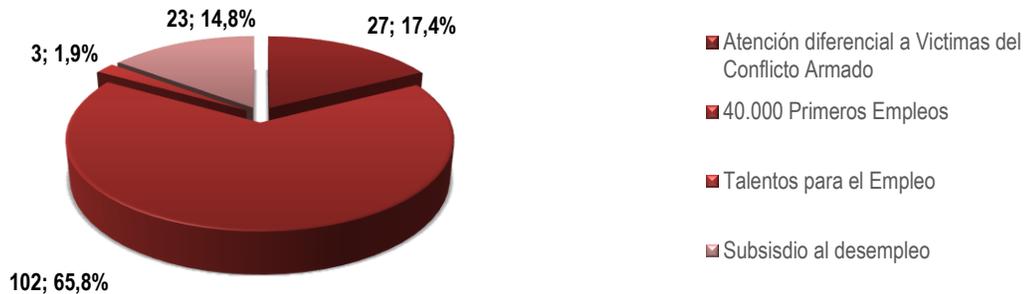
Ilustración 9 trámites julio 2017



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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

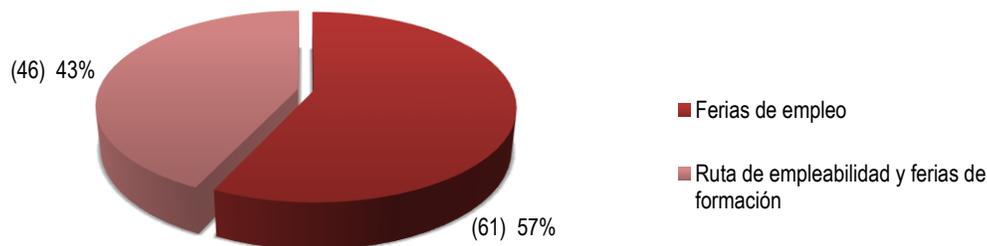
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe julio 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

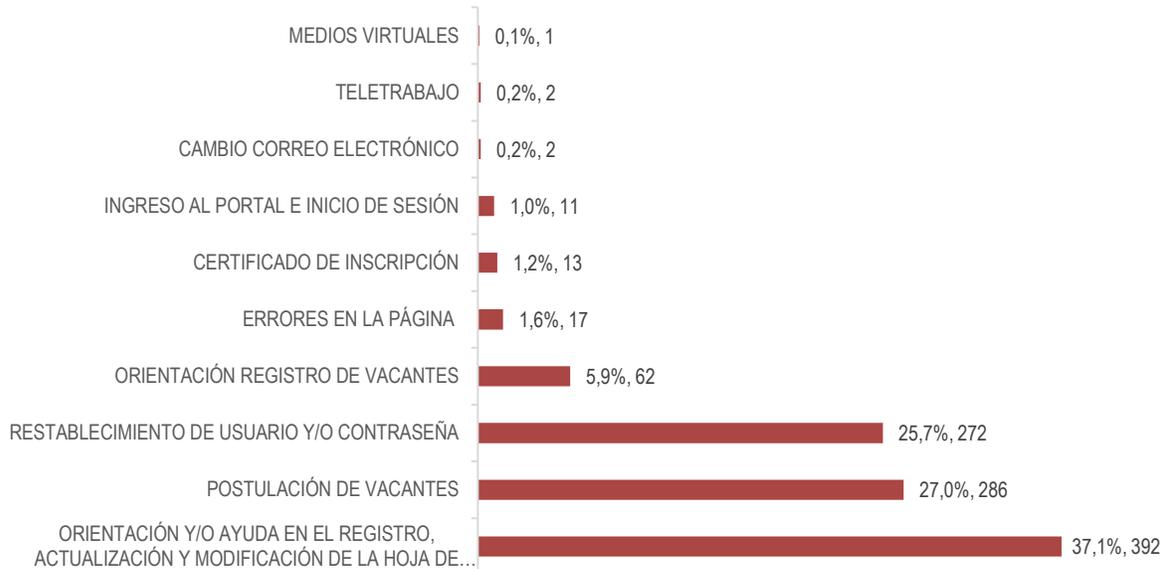


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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 12 Tipificación soporte técnico

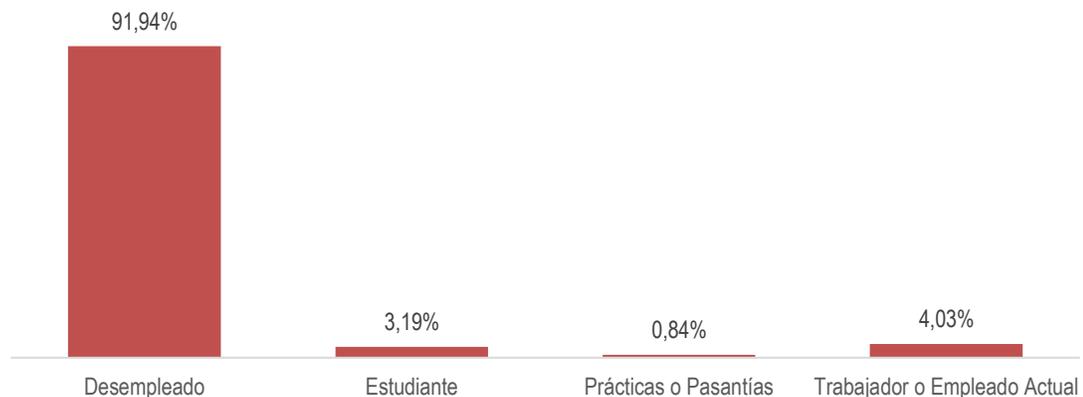


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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.

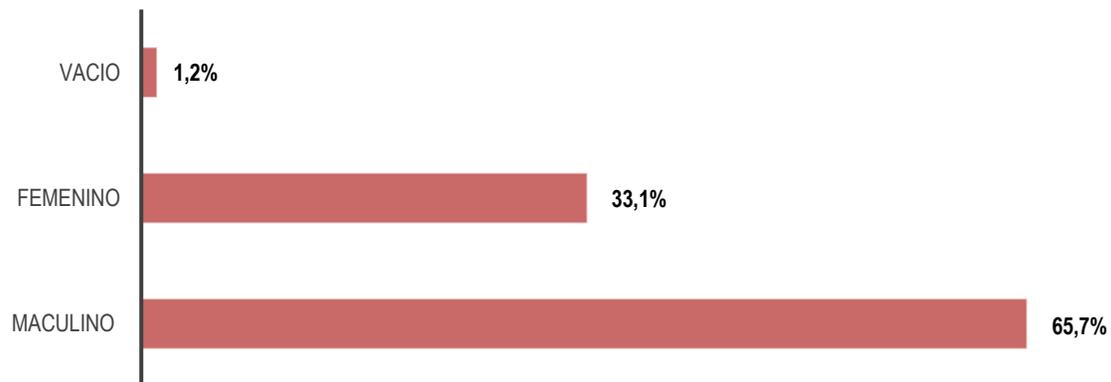
Ilustración 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 91,94% de participación, seguido del 4,03% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando y estudiantes con un 3,19%.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 65,7%, el género femenino obtiene el 33,1% de participación.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



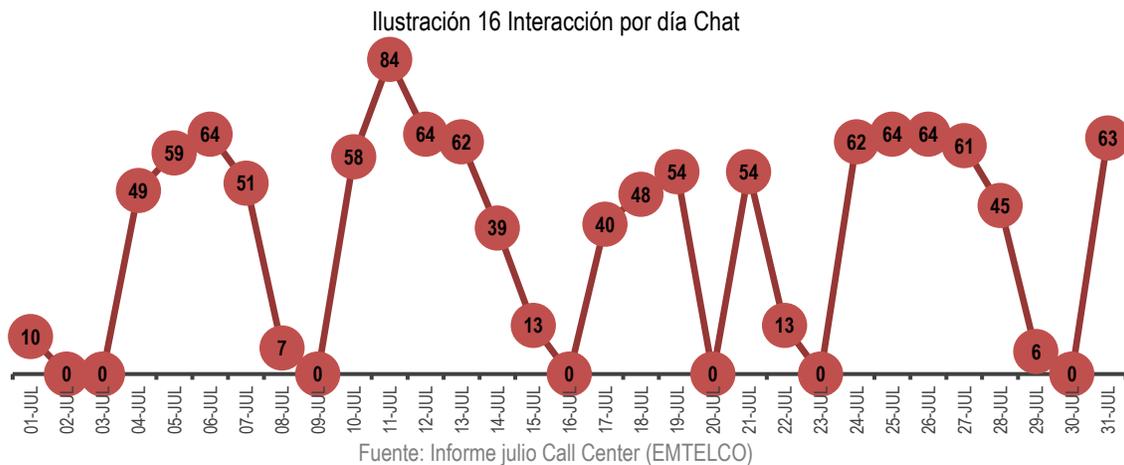
Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 97,99%, seguido del 1,19% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,40% indígenas.

6. Atención Chat

Canal de interacción dispuesto para resolver más ágilmente las dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

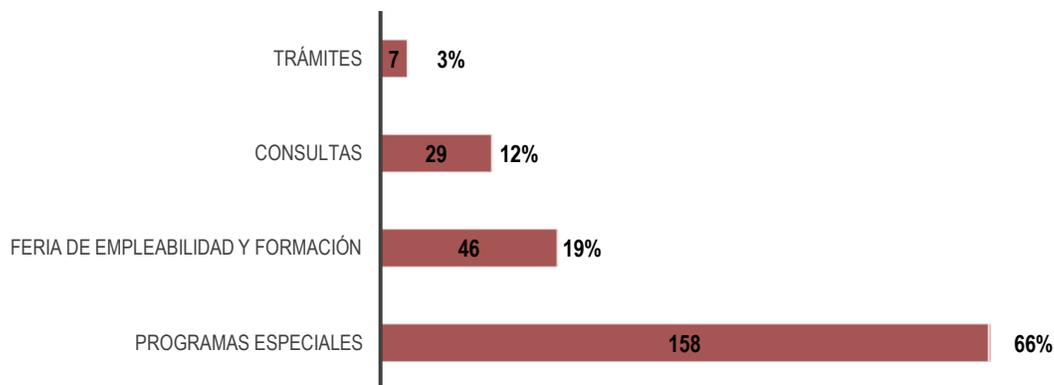
En este canal, durante el mes de julio de 2017, fueron recibidas 1.134 interacciones de las cuales el 86% corresponde a información general y soporte técnico, y el 14% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones de temas relacionados con la Unidad durante el mes de julio es de 972.



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

6.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

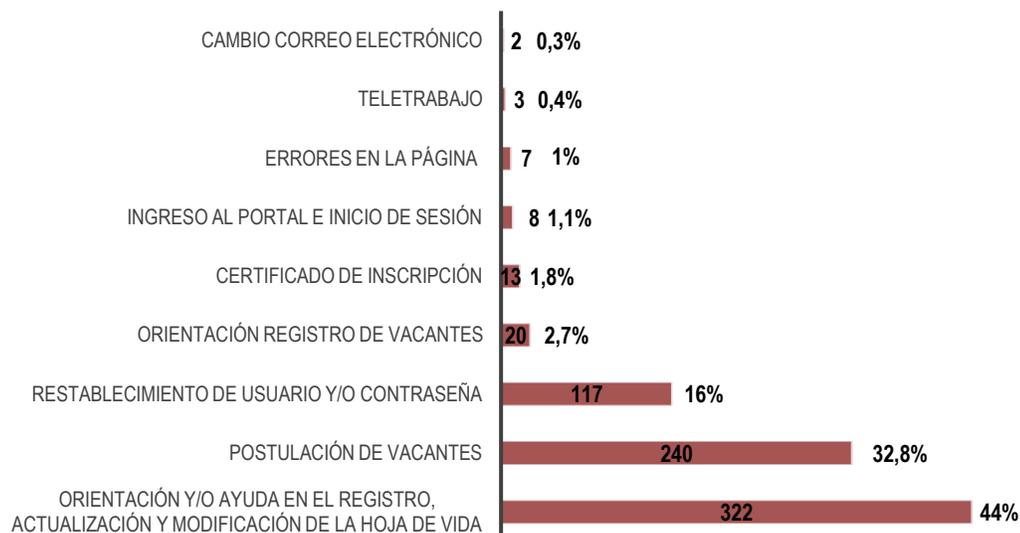


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

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 julio Call Center (EMTELCO)

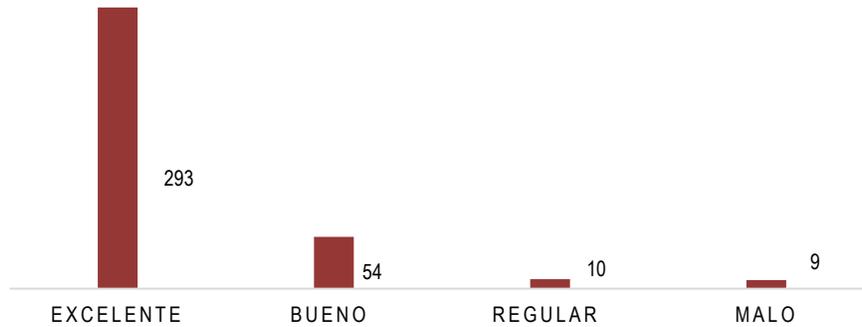
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 44%, seguido de postulación a vacantes con un 32,8%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 16%, entre otros.

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 871 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 505 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 366 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

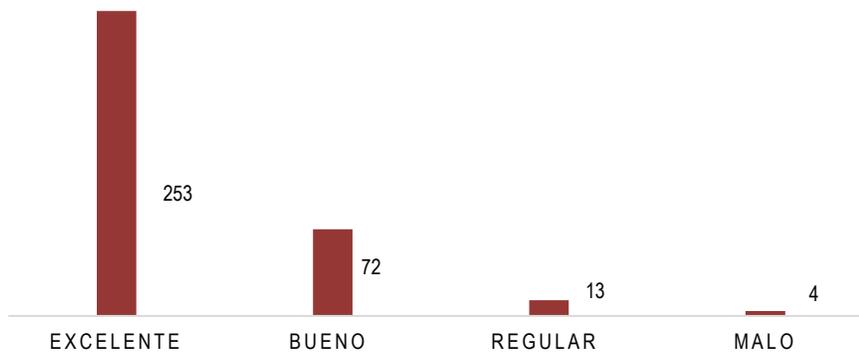


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 342 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

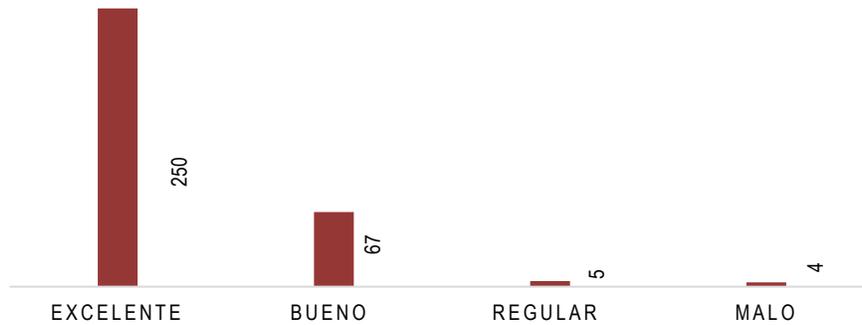


Fuente: Informe julio Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 326 personas de las 871 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 62,57% (545 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe julio 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 julio de 2017.

Agosto 14 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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