

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 junio 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 diecisiete (17), en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, visitas que se mantuvieron iguales con respecto al mes pasado, a continuación, es presentado un análisis de los datos recolectados

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

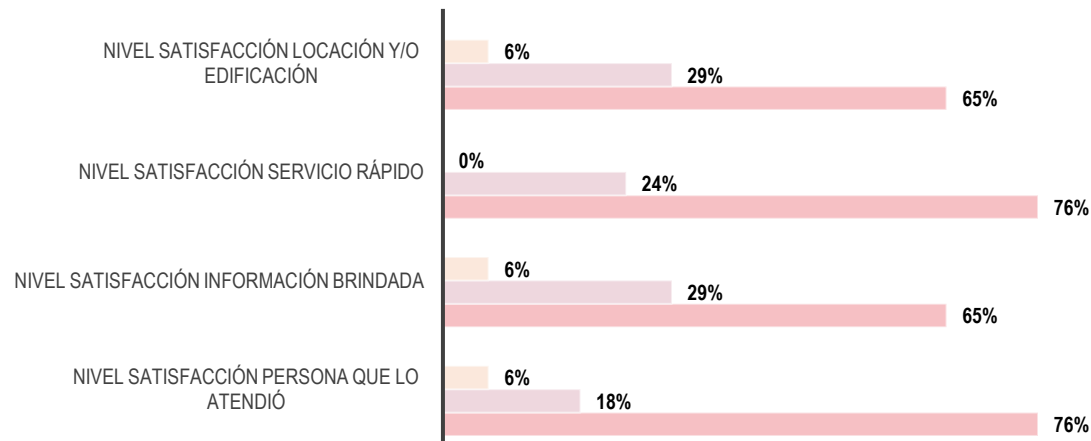
N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	13	3	1	0	17
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	11	5	1	0	17
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	13	4	0	0	17
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	11	5	1	0	17

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 76% de aprobación, bueno con el 18% y regular con el 6%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad y la locación o infraestructura (segunda y cuarta pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 65% de los encuestados, bueno el 29% y regular 6% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 76% y bueno el 24% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura.

Los resultados de las encuestas de satisfacción arrojan un nivel superior, 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 "Regular" como lo fueron los interrogantes N° 1, 2 y 4.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

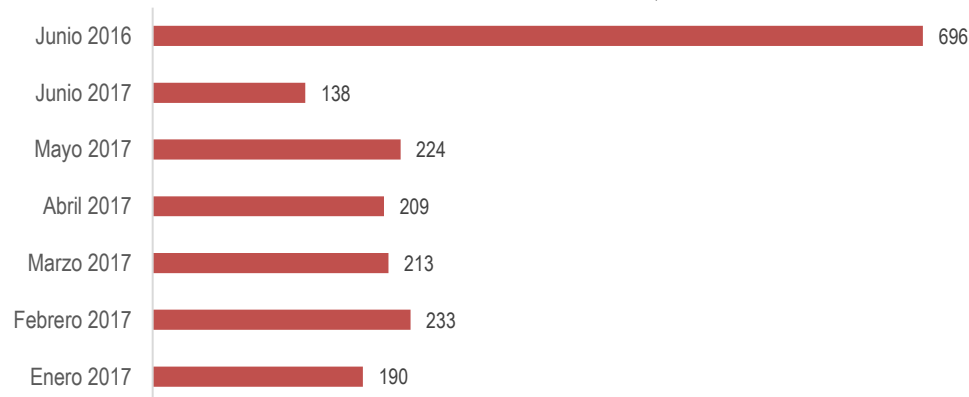


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

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 junio Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de junio de 2017, fueron recibidas 138 consultas, registrándose así una disminución del 62% frente al mes anterior y una disminución del 404% en relación al mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, son presentadas las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

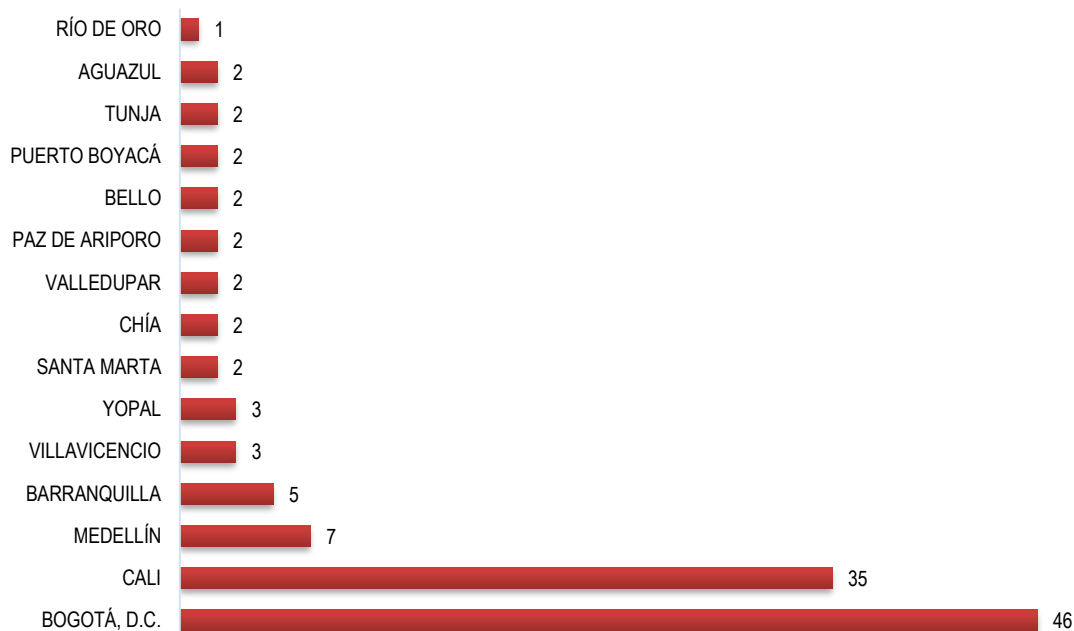
Tabla 2 Atención PQRS

Tipo	Cantidad	%
Petición	110	79,71%
Reclamo	26	18,84%
Denuncia	1	0,72%
Sugerencia	1	0,72%
Queja	0	0,00%
Total	138	100%

Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 79,71% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

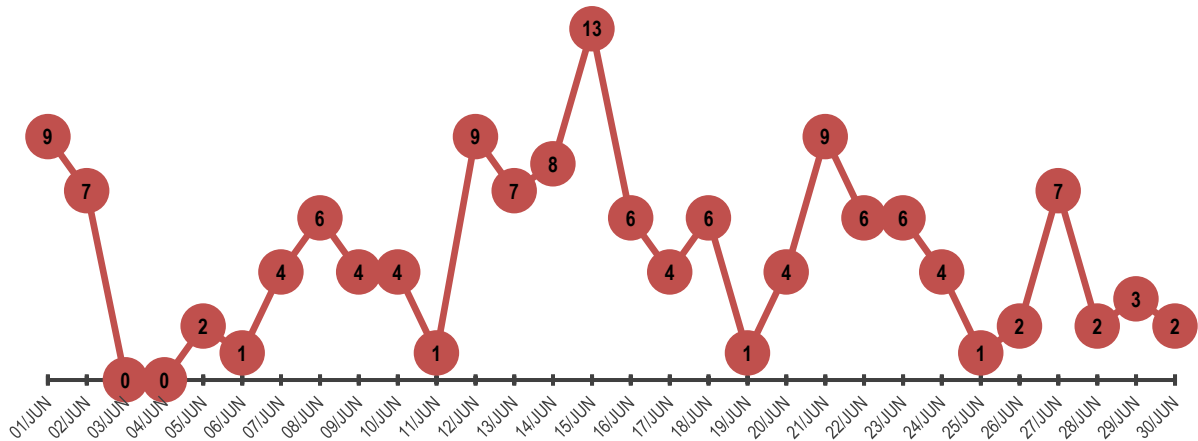
Ilustración 3 PQRS recibidas principales ciudades



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 32 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 33,3%, seguido Cali con 25,4% y Medellín 5,1%.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día

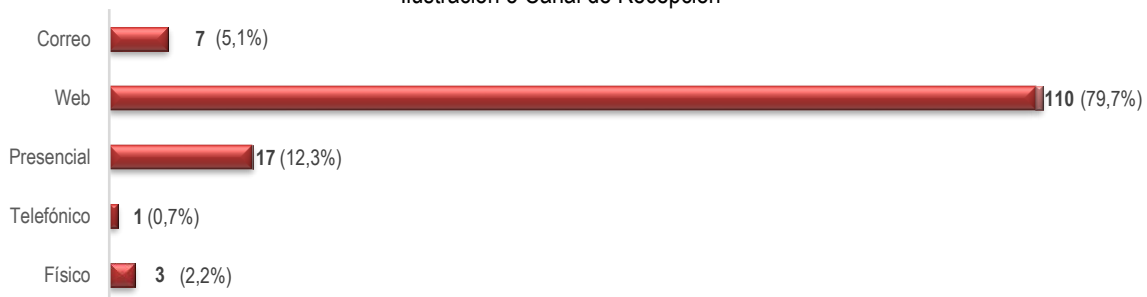


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes presenta incremento considerable el 15 de junio debido al registro de ciudadanos que se acercan a la Unidad en busca de información, los demás días el comportamiento fue constante sin presentar variación representativa.

La Unidad durante el mes de junio recibió cuatro (4) 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 junio 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 79,7%, seguido de atención presencial 12,3%.

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	118	85,51%
Subdirección de Administración y Seguimiento	13	9,42%
Subdirección de Promoción	3	2,17%

AREA	ASIGNADAS	%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	2	1,45%
Dirección General	1	0,72%
Secretaría General	1	0,72%
TOTAL	138	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 85,51% (118 solicitudes), con respecto al segundo nivel (asignado para atención de aspectos técnicos, jurídicos o misionales), la dependencia que fue objeto de mayor asignación de atenciones fue la Subdirección de Administración y Seguimiento con 9,42% (13 solicitudes), seguida de la Subdirección de Promoción 2,17% (3), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 1,45% (2), Secretaría General y la Dirección General 0,72% (1) 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 14,49% de las (20) 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 85,51%, los temas más consultados son la orientación a oferentes con un 26,3% (31) seguido de la postulación a vacantes con 17,8% (21), a continuación, se muestra la tipificación de las 118 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Orientación a Oferentes	31	Petición	26,3%
Postulación a Vacantes	21	Petición	17,8%
Cursos, capacitaciones y talleres	12	Petición	10,17%
Restablecimiento de contraseña	9	Petición	7,63%
Actualización y modificación de hoja de vida	9	Petición	7,63%
Solicitud de empleo	8	Petición	6,78%
Gestión a través de la Red de prestadores	8	Reclamo	6,78%
Reclamos de otra índole	5	Reclamo	4,24%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	4	Petición	3,39%
Consultas ferias y convocatorias de empleo	4	Petición	3,39%
Inscripción de la Hoja de Vida	2	Petición	1,69%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	2	Reclamo	1,69%
Servicios prestados por la Unidad	2	Reclamo	1,69%
Gestión Programas especiales	1	Reclamo	0,85%
TOTAL	118	-	100%

Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 13 solicitudes (9,42%), las consultas más frecuentes (4) corresponde a aspectos relaciones con la autorización de centros de empleo. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Autorización de Prestadores	4	Petición	30,77%
Gestión a través de la Red de prestadores	3	Reclamo	23,08%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	3	Reclamo	23,08%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	1	Petición	7,69%
Peticiones otra índole	1	Petición	7,69%
Cobros por ofertas laborales	1	Denuncia	7,69%
TOTAL	13	-	100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General para el mes de junio recibió una (1) solicitud referente a información sobre las vacantes reportadas por una empresa del sector de hidrocarburos.

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Información estadística	1	Petición	100%
TOTAL	1	-	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 tres (3) solicitudes entre las cuales se encuentra una (1) sugerencia y un (1) reclamo de la plataforma SISE respetivamente, y una (1) petición de soporte para inscripción de la hoja de vida, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel.

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Inscripción de la Hoja de Vida	1	Petición	33,33%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Sugerencia	33,33%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	1	Reclamo	33,33%
TOTAL	3	-	100,00%

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

2.5. Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de junio recibió dos (2) consultas, solicitando información estadística sobre población víctima del conflicto armado, y un (1) reclamo frente al programa talentos para el empleo.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Información estadística	1	Petición	50%
Gestión programas especiales	1	Reclamo	50%
TOTAL	2	-	100%

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

2.6. Secretaría General

La Secretaría General recibió una (1) petición de un ciudadano que aspira a una vacante del programa Estado Joven en la Unidad.

Tabla 9 Asignación solicitudes Secretaría General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Inclusión programa Estado Joven en el SPE	1	Petición	100%
TOTAL	1		100%

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

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de junio de 2017:

Tabla 10 Consolidado solicitudes junio 2017

Mes	Junio			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A7660 al A7805	138	120	18	0

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

En la base de datos de PQRSD fueron eliminados un total de ocho (8) consecutivos debido a pruebas realizadas por el proveedor, los seriales son A7664/A7675/A7676/A7679/A7682/A7690/A7699/A7717, 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 11 Solicitudes en Atención

Mes	Junio			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	118	107	11	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	13	8	5	0
Dirección General	1	0	1	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	3	3	0	0
Secretaría General	1	0	1	0
Subdirección de Promoción	2	2	0	0
TOTAL	138	120	18	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 138 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de junio de 2017, fueron atendidas 120 solicitudes, registrando 18 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de julio 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 120 solicitudes atendidas y cerradas en junio de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 12 Listado solicitudes atendidas en junio de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7660	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	61	A7733	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
2	A7661	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	62	A7734	15/06/2017	Cerrado	28/06/2017	7
3	A7662	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	63	A7735	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
4	A7663	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	64	A7736	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
5	A7665	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	65	A7737	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
6	A7666	1/06/2017	Cerrado	14/06/2017	9	66	A7738	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
7	A7667	1/06/2017	Cerrado	14/06/2017	9	67	A7739	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
8	A7668	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	68	A7740	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
9	A7669	1/06/2017	Cerrado	2/06/2017	1	69	A7741	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
10	A7670	2/06/2017	Cerrado	2/06/2017	0	70	A7742	15/06/2017	Cerrado	20/06/2017	2
11	A7671	2/06/2017	Cerrado	2/06/2017	0	71	A7744	16/06/2017	Cerrado	20/06/2017	1
12	A7672	2/06/2017	Cerrado	7/06/2017	3	72	A7745	16/06/2017	Cerrado	20/06/2017	1
13	A7673	2/06/2017	Cerrado	7/06/2017	3	73	A7746	16/06/2017	Cerrado	20/06/2017	1
14	A7674	2/06/2017	Cerrado	7/06/2017	3	74	A7747	16/06/2017	Cerrado	20/06/2017	1
15	A7677	2/06/2017	Cerrado	2/06/2017	0	75	A7748	16/06/2017	Cerrado	27/06/2017	5
16	A7678	2/06/2017	Cerrado	2/06/2017	0	76	A7749	17/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
17	A7680	5/06/2017	Cerrado	27/06/2017	14	77	A7750	17/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
18	A7681	5/06/2017	Cerrado	8/06/2017	3	78	A7751	17/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
19	A7683	6/06/2017	Cerrado	8/06/2017	2	79	A7752	17/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
20	A7684	7/06/2017	Cerrado	8/06/2017	1	80	A7753	18/06/2017	Cerrado	20/06/2017	0
21	A7685	7/06/2017	Cerrado	8/06/2017	1	81	A7754	18/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
22	A7686	7/06/2017	Cerrado	8/06/2017	1	82	A7755	18/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
23	A7687	7/06/2017	Cerrado	9/06/2017	2	83	A7756	18/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
24	A7688	8/06/2017	Cerrado	8/06/2017	0	84	A7757	18/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
25	A7689	8/06/2017	Cerrado	14/06/2017	4	85	A7758	18/06/2017	Cerrado	20/06/2017	0
26	A7691	8/06/2017	Cerrado	14/06/2017	4	86	A7759	19/06/2017	Cerrado	20/06/2017	0
27	A7692	8/06/2017	Cerrado	14/06/2017	4	87	A7760	20/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
28	A7693	8/06/2017	Cerrado	14/06/2017	4	88	A7761	20/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
29	A7694	8/06/2017	Cerrado	9/06/2017	1	89	A7762	20/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
30	A7698	9/06/2017	Cerrado	12/06/2017	1	90	A7763	20/06/2017	Cerrado	21/06/2017	1
31	A7700	10/06/2017	Cerrado	13/06/2017	1	91	A7765	21/06/2017	Cerrado	28/06/2017	4
32	A7701	10/06/2017	Cerrado	12/06/2017	0	92	A7766	21/06/2017	Cerrado	28/06/2017	4
33	A7702	10/06/2017	Cerrado	12/06/2017	0	93	A7767	21/06/2017	Cerrado	22/06/2017	1
34	A7703	10/06/2017	Cerrado	23/06/2017	8	94	A7768	21/06/2017	Cerrado	22/06/2017	1
35	A7704	11/06/2017	Cerrado	12/06/2017	0	95	A7769	21/06/2017	Cerrado	22/06/2017	1
36	A7705	12/06/2017	Cerrado	12/06/2017	0	96	A7770	21/06/2017	Cerrado	23/06/2017	2
37	A7706	12/06/2017	Cerrado	13/06/2017	1	97	A7771	21/06/2017	Cerrado	23/06/2017	2
38	A7707	12/06/2017	Cerrado	12/06/2017	0	98	A7772	21/06/2017	Cerrado	28/06/2017	4
39	A7708	12/06/2017	Cerrado	14/06/2017	2	99	A7773	22/06/2017	Cerrado	23/06/2017	1
40	A7709	12/06/2017	Cerrado	14/06/2017	2	100	A7774	22/06/2017	Cerrado	27/06/2017	2
41	A7710	12/06/2017	Cerrado	13/06/2017	1	101	A7775	22/06/2017	Cerrado	23/06/2017	1
42	A7711	12/06/2017	Cerrado	13/06/2017	1	102	A7776	22/06/2017	Cerrado	23/06/2017	1
43	A7712	12/06/2017	Cerrado	13/06/2017	1	103	A7777	22/06/2017	Cerrado	23/06/2017	1
44	A7713	12/06/2017	Cerrado	23/06/2017	8	104	A7778	22/06/2017	Cerrado	23/06/2017	1
45	A7714	13/06/2017	Cerrado	13/06/2017	0	105	A7779	23/06/2017	Cerrado	23/06/2017	0
46	A7715	13/06/2017	Cerrado	15/06/2017	2	106	A7782	23/06/2017	Cerrado	27/06/2017	1
47	A7716	13/06/2017	Cerrado	13/06/2017	0	107	A7784	23/06/2017	Cerrado	27/06/2017	1
48	A7718	13/06/2017	Cerrado	13/06/2017	0	108	A7785	24/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
49	A7719	13/06/2017	Cerrado	14/06/2017	1	109	A7786	24/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
50	A7720	13/06/2017	Cerrado	14/06/2017	1
51	A7721	13/06/2017	Cerrado	14/06/2017	1
52	A7723	14/06/2017	Cerrado	15/06/2017	1
53	A7724	14/06/2017	Cerrado	15/06/2017	1
54	A7725	14/06/2017	Cerrado	15/06/2017	1
55	A7726	14/06/2017	Cerrado	15/06/2017	1
56	A7728	14/06/2017	Cerrado	15/06/2017	1
57	A7729	14/06/2017	Cerrado	15/06/2017	1
58	A7730	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
59	A7731	15/06/2017	Cerrado	15/06/2017	0
60	A7732	15/06/2017	Cerrado	28/06/2017	7

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
110	A7787	24/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
111	A7788	24/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
112	A7789	25/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
113	A7790	26/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
114	A7793	27/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
115	A7794	27/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
116	A7796	27/06/2017	Cerrado	27/06/2017	0
117	A7797	27/06/2017	Cerrado	29/06/2017	2
118	A7798	27/06/2017	Cerrado	28/06/2017	1
119	A7800	28/06/2017	Cerrado	29/06/2017	1
120	A7801	29/06/2017	Cerrado	29/06/2017	0

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

A continuación, están relacionadas las 18 solicitudes en trámite de atención que concluyen en julio de 2017:

Tabla 13 Solicitudes en trámite de atención julio 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A7695	9/06/2017	Escalado
2	A7696	9/06/2017	Escalado
3	A7697	9/06/2017	Escalado
4	A7722	14/06/2017	Escalado
5	A7727	14/06/2017	Escalado
6	A7743	16/06/2017	Escalado
7	A7764	21/06/2017	Escalado
8	A7780	23/06/2017	Escalado
9	A7781	23/06/2017	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
10	A7783	23/06/2017	Escalado
11	A7791	26/06/2017	Pendiente
12	A7792	27/06/2017	Escalado
13	A7795	27/06/2017	Escalado
14	A7799	28/06/2017	Pendiente
15	A7802	29/06/2017	Escalado
16	A7803	29/06/2017	Pendiente
17	A7804	30/06/2017	Pendiente
18	A7805	30/06/2017	Pendiente

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de mayo y a las cuales se les dio respuesta en junio de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 32 solicitudes:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7497	10/05/2017	Cerrado	1/06/2017	15
2	A7503	10/05/2017	Cerrado	1/06/2017	15
3	A7549	17/05/2017	Cerrado	5/06/2017	12
4	A7557	17/05/2017	Cerrado	8/06/2017	15
5	A7566	18/05/2017	Cerrado	2/06/2017	10
6	A7574	19/05/2017	Cerrado	5/06/2017	10
7	A7578	20/05/2017	Cerrado	5/06/2017	9
8	A7586	22/05/2017	Cerrado	1/06/2017	7
9	A7591	23/05/2017	Cerrado	1/06/2017	6
10	A7594	23/05/2017	Cerrado	12/06/2017	13
11	A7595	23/05/2017	Cerrado	1/06/2017	6
12	A7600	24/05/2017	Cerrado	9/06/2017	11
13	A7604	24/05/2017	Cerrado	1/06/2017	5
14	A7624	25/05/2017	Cerrado	13/06/2017	12
15	A7625	25/05/2017	Cerrado	13/06/2017	12
16	A7629	26/05/2017	Cerrado	1/06/2017	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
17	A7630	26/05/2017	Cerrado	20/06/2017	15
18	A7631	26/05/2017	Cerrado	9/06/2017	9
19	A7637	29/05/2017	Cerrado	5/06/2017	4
20	A7645	30/05/2017	Cerrado	20/06/2017	14
21	A7646	30/05/2017	Cerrado	1/06/2017	2
22	A7649	30/05/2017	Cerrado	1/06/2017	2
23	A7650	30/05/2017	Cerrado	1/06/2017	2
24	A7651	30/05/2017	Cerrado	1/06/2017	2
25	A7652	31/05/2017	Cerrado	15/06/2017	11
26	A7653	31/05/2017	Cerrado	1/06/2017	1
27	A7654	31/05/2017	Cerrado	1/06/2017	1
28	A7655	31/05/2017	Cerrado	1/06/2017	1
29	A7656	31/05/2017	Cerrado	1/06/2017	1
30	A7657	31/05/2017	Cerrado	22/06/2017	15
31	A7658	31/05/2017	Cerrado	2/06/2017	2
32	A7659	31/05/2017	Cerrado	8/06/2017	6

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 junio de 2017, fueron recibidos un total de 4104 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.

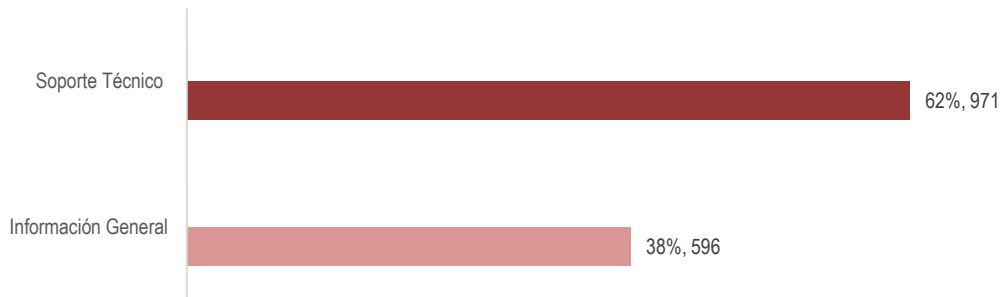
Tabla 15 Tipificación llamadas atendidas en junio 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1.823
	Remitido a conmutador	360
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	380
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	262
	Postulación de vacantes	209
	Orientación registro de vacantes	58
	Errores en la Pagina	20
	Ingreso al portal e inicio de sesión	18
	Cambio correo electrónico	12
	Certificado de inscripción	9
	Teletrabajo	3
	Medios Virtuales	0
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Ferias de empleabilidad y formación	311
	Programas Especiales	192
	Consultas	63
	Trámites	30
LLAMADA NO EFECTIVA	Usuario equivocado	124
	Llamada Caída	119
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	59
	Llamada muda	39
	Llamada de prueba	10
	Llamada de broma	3
TOTAL		4.104

Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de junio es de 1.567 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 92,2%, 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

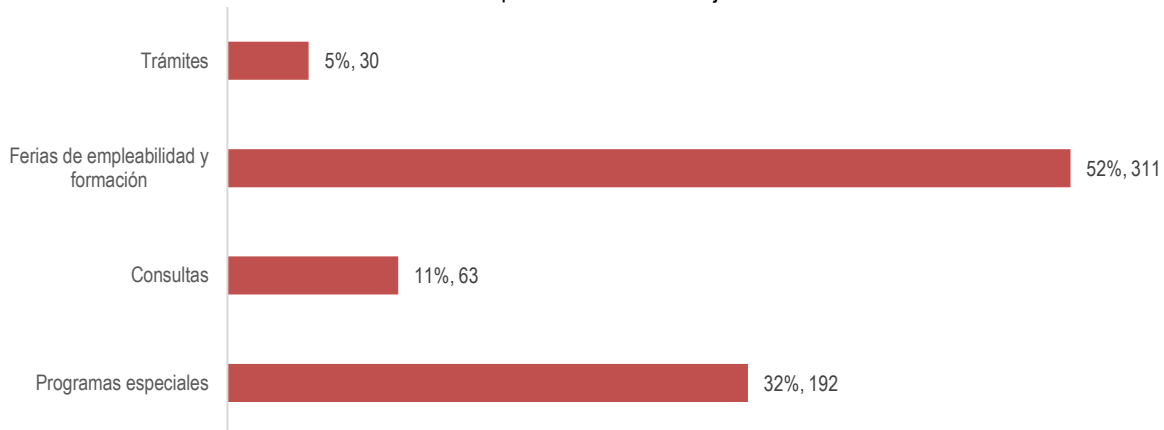


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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 junio el tema de mayor consulta fue la solicitud de información sobre las ferias de empleabilidad y formación, como es evidenciado en la gráfica que se encuentra a continuación:

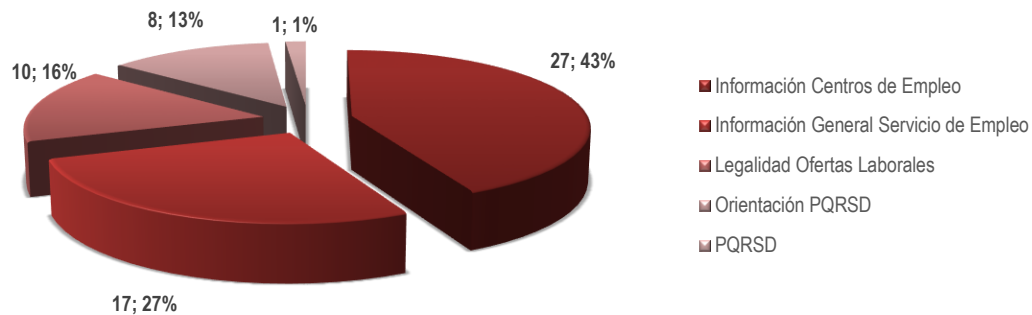
Ilustración 7 Tipificación Call Center junio 2017



Fuente: Informe junio 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.

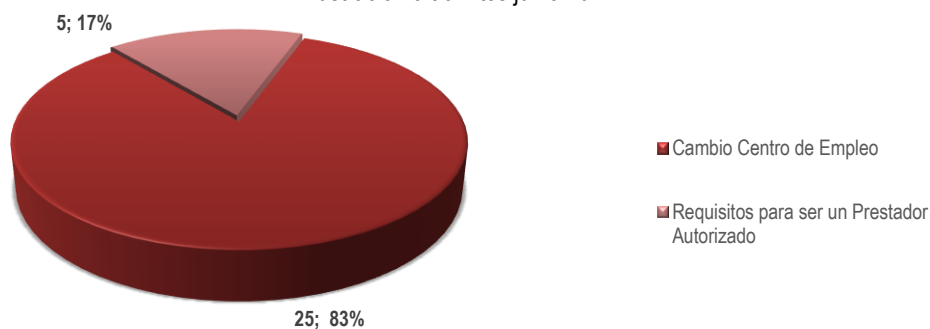
Ilustración 8 Consultas junio 2017



Fuente: Informe junio 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 junio de 2017.

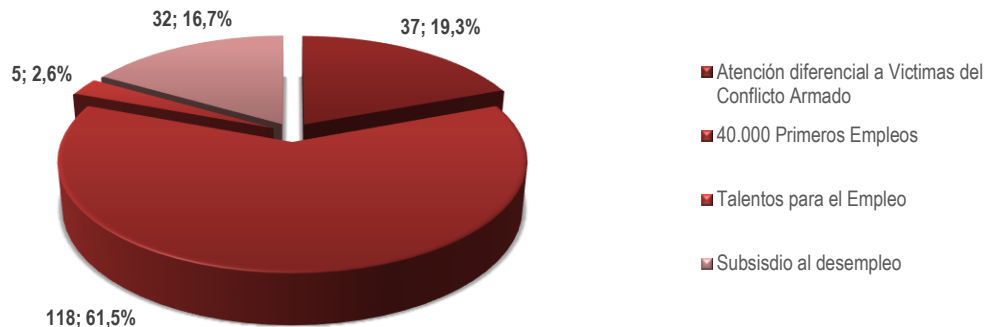
Ilustración 9 trámites junio 2017



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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

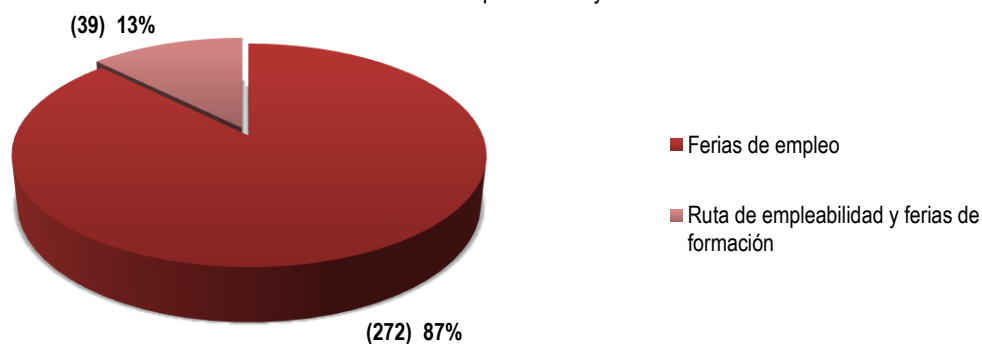
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 11 Ferias de empleabilidad y formación

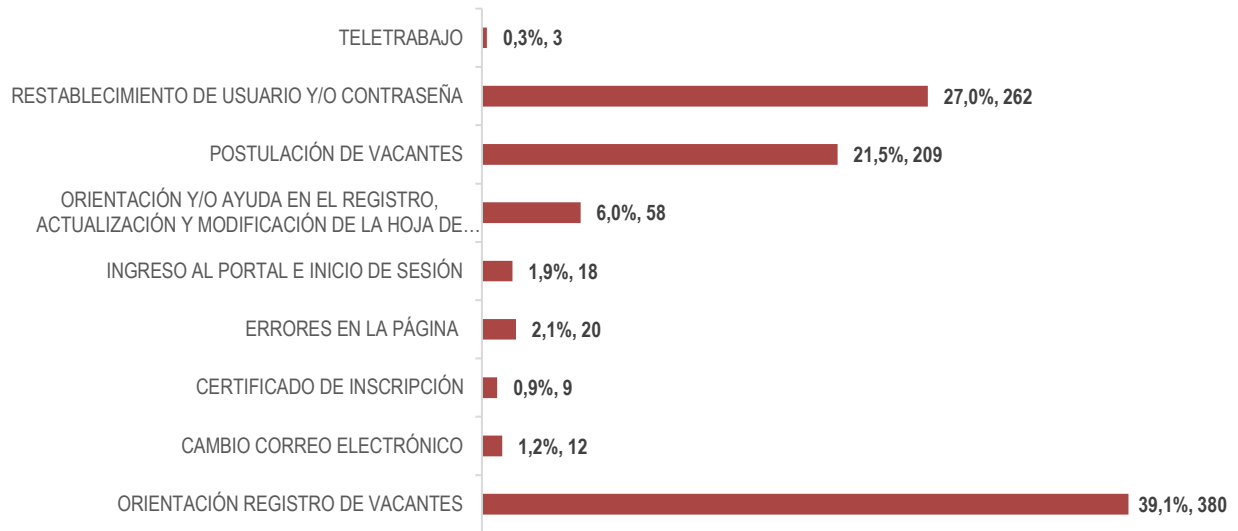


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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 junio:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico

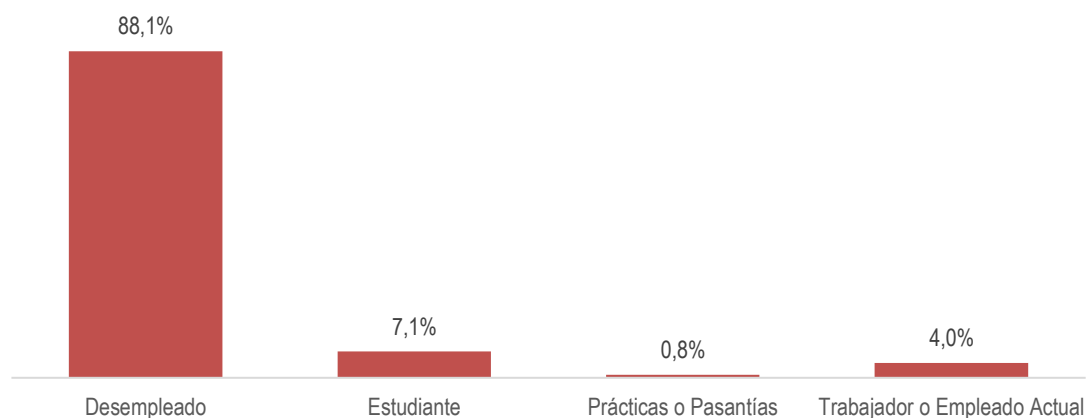


Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

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 junio Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, ocupando el 88,1% de participación, seguido del 7,1% de estudiantes y un 4% de consultas realizadas por ciudadanos que se encuentran trabajando.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 62,5%, el género femenino obtiene el 36,2%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

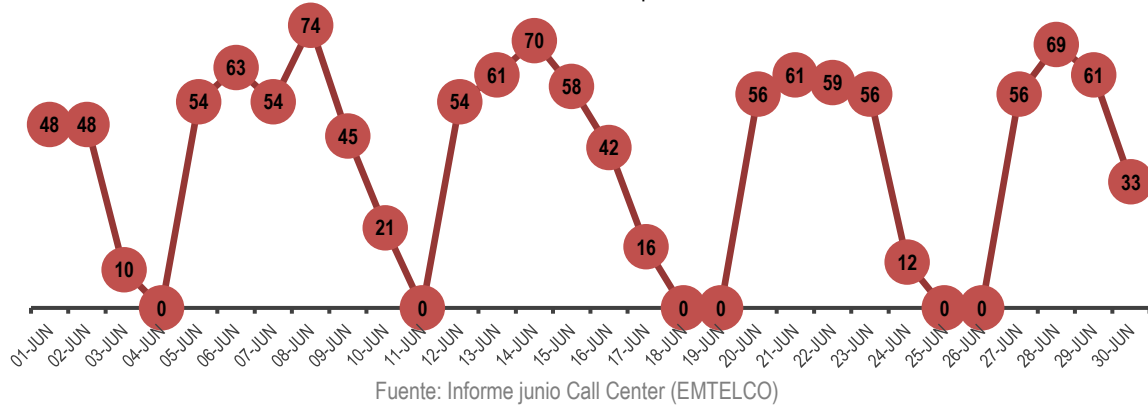
Dentro del grupo poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,5%, seguido del 0,9% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.

6. Atención Chat

Desde octubre 26 de 2016 fue dispuesto a la ciudadanía el servicio de chat de interacción con la Unidad, con el fin de resolver más ágilmente las dudas frente a los diferentes servicios prestados por la Entidad y su red de prestadores.

En este canal, durante el mes de junio de 2017, fueron recibidas 1.178 interacciones de las cuales el 90% corresponde a información general y soporte técnico y el 10% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones de temas relacionados con la Unidad durante el mes de junio es de 1.056.

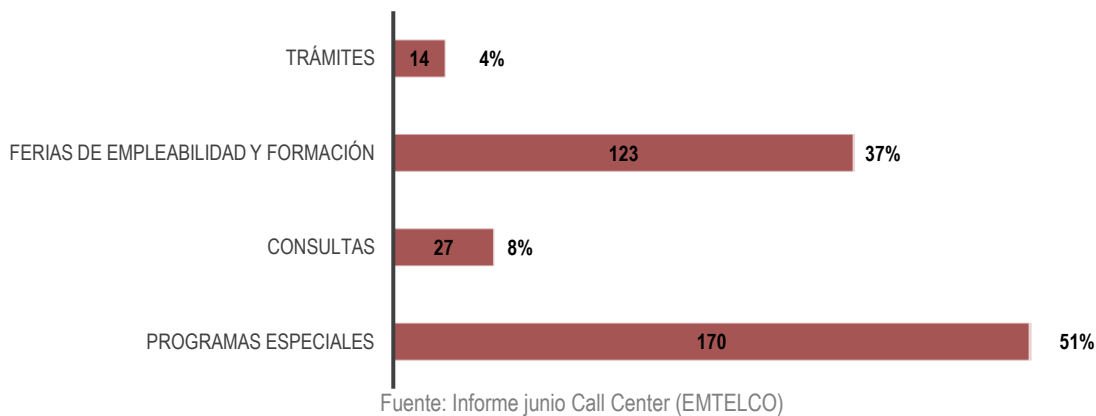
Ilustración 16 Interacción por día Chat



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

6.1. Información general

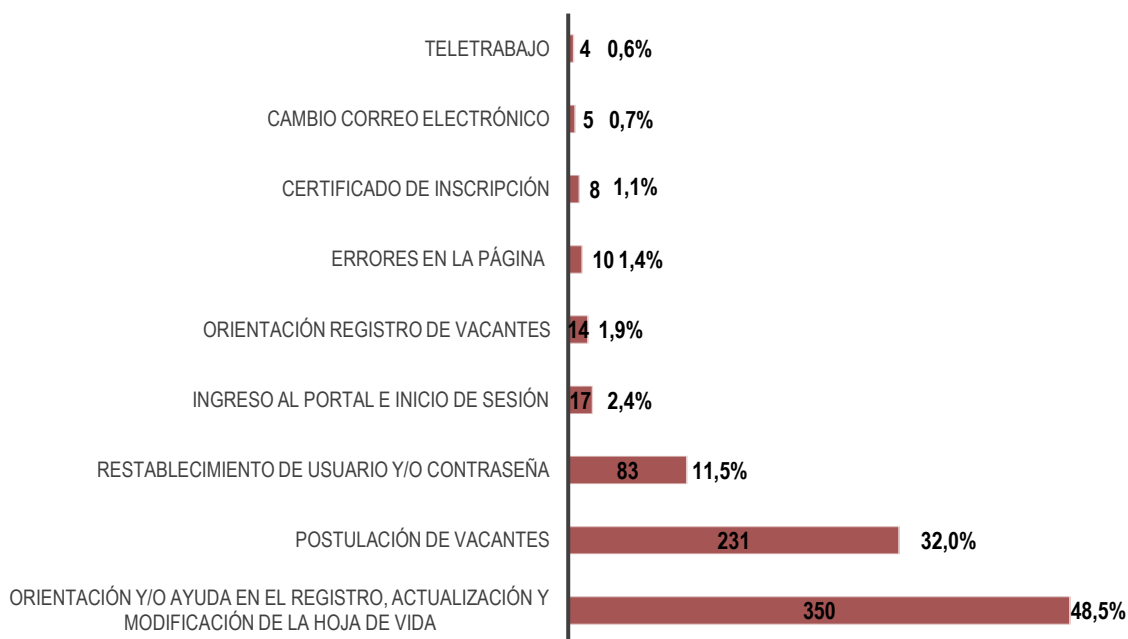
Ilustración 17 Tipificación interacciones información general



El tema más consultado en la tipificación de información general está relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 51%.

6.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe junio Call Center (EMTELCO)

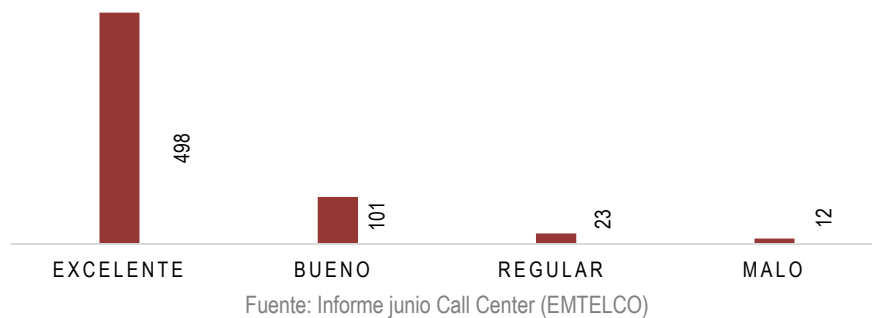
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 48,5%, seguido de postulación a vacantes con un 32%, restablecimiento de usuario y/o contraseña con 11.5%, entre otros.

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 1.307 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 673 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 634 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

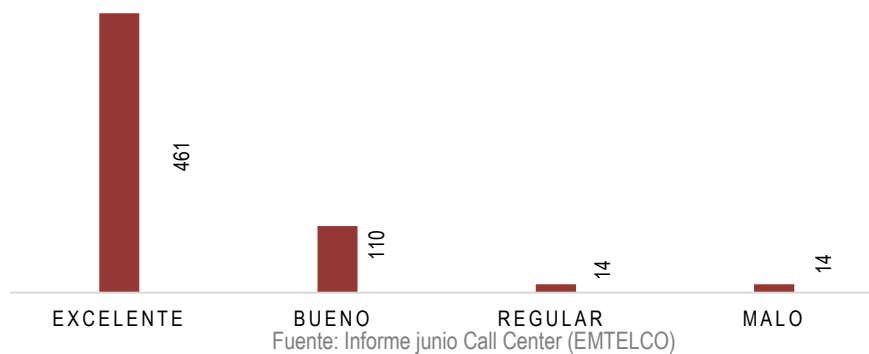
Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE



Al pasar a la siguiente pregunta, solo 599 atendieron la consulta.

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

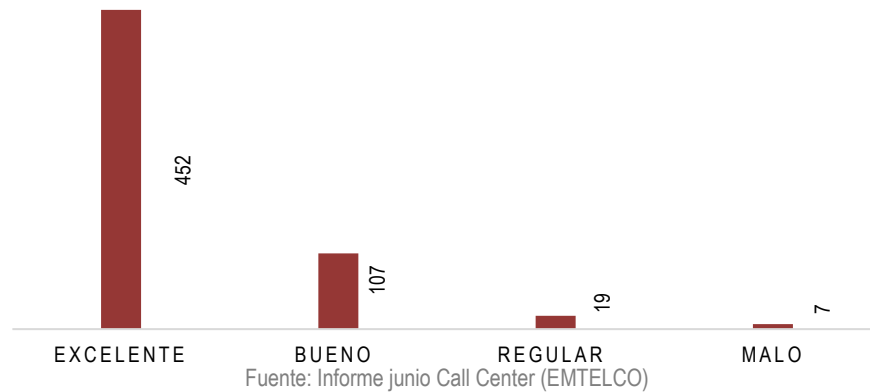
Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE



La última pregunta fue atendida por 585 personas de las 1.307 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 55% (722 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



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

Reporte generado con corte del 30 de junio de 2017.

Julio 17 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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