

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 mayo 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 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 dieciséis (16) personas que aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados

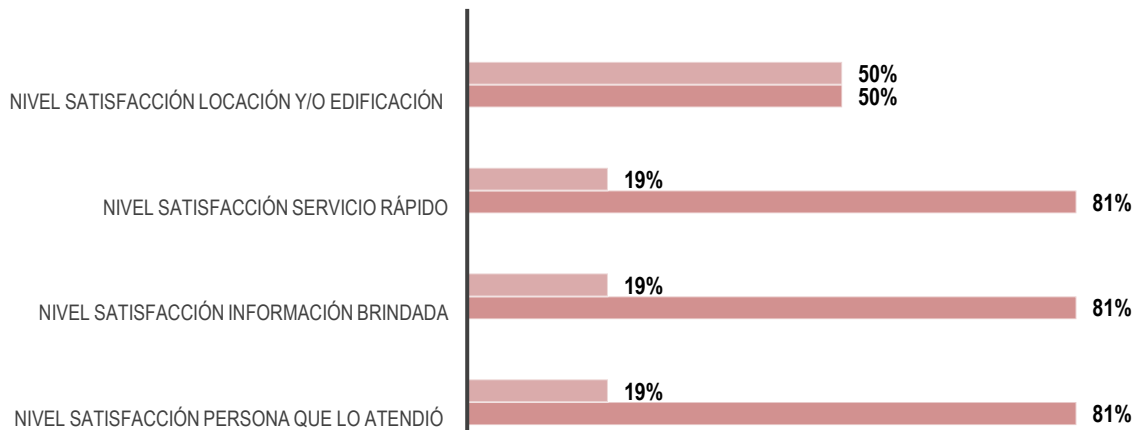
Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	13	3	0	0	16
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	13	3	0	0	16
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	13	3	0	0	16
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	8	8	0	0	16

Fuente: Elaborado por SPE, recopilado por encuesta

De los aspectos evaluados en la encuesta, el nivel de satisfacción para la primera, segunda y tercera pregunta fue excelente con un 81% de aprobación y bueno con el 19%. Con respecto a la cuarta pregunta relacionada con la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 50% y bueno con el 50% esto debido a que dos (2) de los ciudadanos reportaron que era muy difícil encontrar la dirección de la Unidad.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial

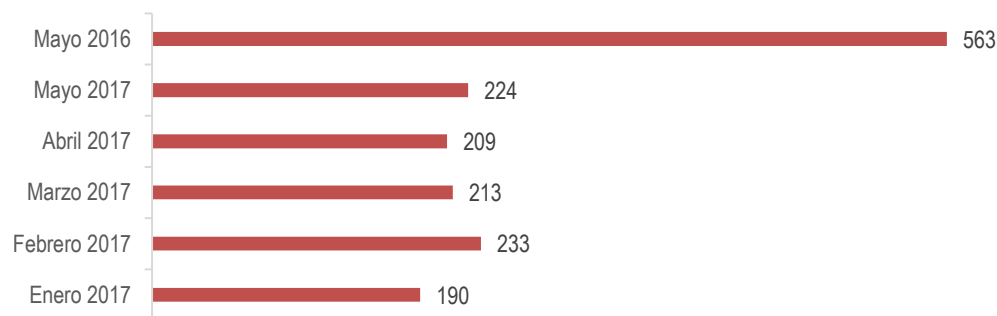


Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

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 mayo Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de mayo de 2017, fueron recibidas 224 consultas, registrándose así un aumento del 7% frente al mes anterior y una disminución del 60% en relación al mismo mes de la vigencia 2016, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

Tabla 2 Atención PQRSD

Tipo	Cantidad	%
Petición	172	76,80%
Reclamo	38	16,96%
Denuncia	12	5,36%
Sugerencia	2	0,89%
Queja	0	0,00%
Total	224	100%

Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 76,80% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

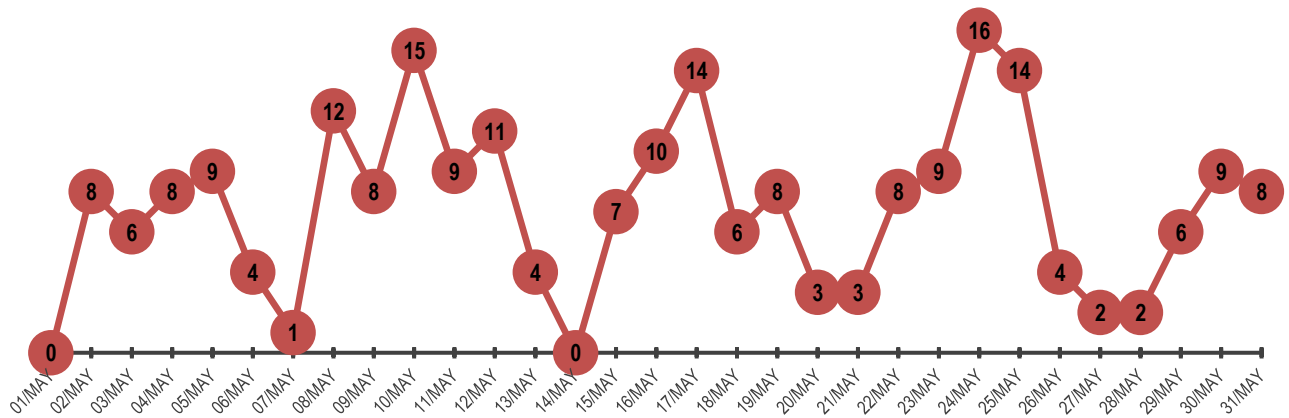
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 62 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fue interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 41,5%, seguido Cali y Medellín con 4,9% respectivamente.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes fue incrementada los días 10 y 24 de mayo debido a traslados por competencia de documentos del Ministerio del Trabajo y registro de ciudadanos que se acercan a la Unidad en busca de información, los demás días se mantuvo de forma uniforme sin presentar variación considerable.

La Unidad durante el mes de mayo recibió 14 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 16 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 mayo 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 82,1%, seguido de atención presencial 7,6%.

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	175	78,13%
Subdirección de Administración y Seguimiento	29	12,95%
Dirección General	13	5,80%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	5	2,23%
Subdirección de Promoción	1	0,45%
Secretaría General	1	0,45%
TOTAL	224	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 78,13% (175 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 12,95% (29 solicitudes), seguida de la Dirección General 5,80% (13), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología 2,23% (5), Secretaría General y la Subdirección de Promoción 0,45% (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 21,9% (49) 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 78,1%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 21,1% (37) seguido de la orientación a oferentes y solicitud de empleo con 16% (28) respectivamente, a continuación, se muestra la tipificación de las 175 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Postulación a Vacantes	37	Petición	21,14%
Orientación a Oferentes	28	Petición	16,00%
Solicitud de empleo	28	Petición	16,00%
Restablecimiento de contraseña	26	Petición	14,86%
Gestión a través de la Red de prestadores	8	Reclamo	4,57%
Actualización y modificación de hoja de vida	8	Petición	4,57%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	6	Reclamo	3,40%
Peticiones otra índole	6	Petición	3,40%
Inscripción de la Hoja de Vida	4	Petición	2,30%
Información programas especiales	4	Petición	2,30%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	3	Petición	1,70%
Servicios prestados por la Unidad	3	Reclamo	1,70%
Cursos, capacitaciones y talleres	2	Petición	1,10%
Subsidio al desempleo	2	Reclamo	1,10%
Autorización de prestadores	2	Petición	1,10%
Cobros por ofertas laborales	2	Denuncia	1,10%
Reclamos de otra índole	2	Reclamo	1,10%
Certificado de Inscripción	1	Petición	0,60%

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Gestión Programas especiales	1	Reclamo	0,60%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	1	Reclamo	0,60%
Información servicios prestados por la red de prestadores	1	Petición	0,60%
TOTAL	175	-	100%

Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

2.2. Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 29 solicitudes (12,95%), las consultas más frecuentes (8) corresponde a reclamos contra centros de empleo y denuncias por cobros de ofertas laborales (8), entre otras. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Reclamo contra centros de empleo	8	Reclamo	27,59%
Cobros por ofertas laborales	8	Denuncia	27,59%
Consulta a Centros de empleo	4	Petición	13,79%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	3	Petición	10,34%
Consultas a prestador autorizado	2	Petición	6,90%
Solicitud base de datos a Observatorio Laboral	2	Petición	6,90%
Denuncia contra prestador Afesawill	1	Denuncia	3,45%
Solicitud información Fiscalía General	1	Petición	3,45%
TOTAL	29	-	100%

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

2.3. Dirección General

La Dirección General para el mes de mayo recibió 13 solicitudes (5,80%), 4 de ellas fueron de consultas sobre normatividad en zonas de hidrocarburos, seguido de consultas sobre la normatividad del Servicio Público de Empleo (3), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Dirección General

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Normatividad Hidrocarburos	4	Petición	30,77%
Normatividad SPE	3	Petición	23,08%
Programa 40,000 Primeros empleos	3	Reclamo	23,08%
Normatividad SPE	2	Reclamo	15,38%
Empresas zonas de hidrocarburos	1	Denuncia	7,69%
TOTAL	13	-	100,00%

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

2.4. Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología recibió cinco (5) solicitudes entre las cuales se encuentran sugerencias de la página www.buscadordeempleo.gov.co ya app MISPE, las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 8 Asignación solicitudes Subdirección Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	Tipo	%
App MISPE	2	Reclamo	40,00%
Página www.buscadordeempleo.gov.co	1	Sugerencia	20,00%
App MISPE	1	Petición	20,00%
App MISPE	1	Sugerencia	20,00%
TOTAL	5	-	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 mayo recibió una (1) petición realizada por el Ministerio de las TIC requiriendo sea incluida la base de datos de vacantes en datos abiertos de la Unidad:

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección Promoción

Consultas	Cantidad	Tipo	%
Inclusión base de datos Gobierno en Línea	1	Petición	100%
TOTAL	1	-	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 mayo de 2017:

Tabla 10 Consolidado solicitudes mayo 2017

Mes	mayo			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A7436 al A7659	224	192	32	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	Mayo			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	175	154	21	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	29	24	5	0
Dirección General	13	9	4	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	5	4	1	0
Secretaría General	1	0	1	0
Subdirección de Promoción	1	1	0	0
TOTAL	224	192	32	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 224 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de mayo de 2017, fueron atendidas 192 solicitudes, registrando 32 solicitudes en trámite de atención. Las demás solicitudes surten término en el mes de junio 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 192 solicitudes atendidas y cerradas en mayo de 2017, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente.

Tabla 12 Listado solicitudes atendidas en mayo de 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7436	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	97	A7534	15/05/2017	Cerrado	16/05/2017	1
2	A7437	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	98	A7535	15/05/2017	Cerrado	24/05/2017	7
3	A7438	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	99	A7536	15/05/2017	Cerrado	24/05/2017	7
4	A7439	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	100	A7537	15/05/2017	Cerrado	19/05/2017	4
5	A7440	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	101	A7538	16/05/2017	Cerrado	16/05/2017	0
6	A7441	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	102	A7539	16/05/2017	Cerrado	16/05/2017	0
7	A7442	2/05/2017	Cerrado	23/05/2017	15	103	A7540	16/05/2017	Cerrado	16/05/2017	0
8	A7443	2/05/2017	Cerrado	3/05/2017	1	104	A7541	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
9	A7444	3/05/2017	Cerrado	3/05/2017	0	105	A7542	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
10	A7445	3/05/2017	Cerrado	3/05/2017	0	106	A7543	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
11	A7446	3/05/2017	Cerrado	3/05/2017	0	107	A7544	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
12	A7447	3/05/2017	Cerrado	4/05/2017	1	108	A7545	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
13	A7448	3/05/2017	Cerrado	4/05/2017	1	109	A7546	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
14	A7449	3/05/2017	Cerrado	4/05/2017	1	110	A7547	16/05/2017	Cerrado	17/05/2017	1
15	A7450	4/05/2017	Cerrado	4/05/2017	0	111	A7548	17/05/2017	Cerrado	26/05/2017	7
16	A7451	4/05/2017	Cerrado	5/05/2017	1	112	A7550	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
17	A7452	4/05/2017	Cerrado	15/05/2017	7	113	A7551	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
18	A7453	4/05/2017	Cerrado	5/05/2017	1	114	A7552	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
19	A7454	4/05/2017	Cerrado	24/05/2017	14	115	A7553	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
20	A7455	4/05/2017	Cerrado	23/05/2017	13	116	A7554	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
21	A7456	4/05/2017	Cerrado	5/05/2017	1	117	A7555	17/05/2017	Cerrado	25/05/2017	6
22	A7457	4/05/2017	Cerrado	5/05/2017	1	118	A7556	17/05/2017	Cerrado	24/05/2017	5
23	A7458	5/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1	119	A7558	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
24	A7459	5/05/2017	Cerrado	5/05/2017	0	120	A7559	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
25	A7460	5/05/2017	Cerrado	5/05/2017	0	121	A7560	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
26	A7461	5/05/2017	Cerrado	5/05/2017	0	122	A7561	17/05/2017	Cerrado	19/05/2017	2
27	A7462	5/05/2017	Cerrado	5/05/2017	0	123	A7562	18/05/2017	Cerrado	24/05/2017	4
28	A7463	5/05/2017	Cerrado	5/05/2017	0	124	A7563	18/05/2017	Cerrado	19/05/2017	1
29	A7464	5/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1	125	A7564	18/05/2017	Cerrado	22/05/2017	2



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
30	A7465	5/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1
31	A7466	5/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1
32	A7467	6/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1
33	A7468	6/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1
34	A7469	6/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1
35	A7470	6/05/2017	Cerrado	8/05/2017	1
36	A7471	7/05/2017	Cerrado	9/05/2017	2
37	A7472	8/05/2017	Cerrado	8/05/2017	0
38	A7473	8/05/2017	Cerrado	8/05/2017	0
39	A7474	8/05/2017	Cerrado	8/05/2017	0
40	A7475	8/05/2017	Cerrado	8/05/2017	0
41	A7476	8/05/2017	Cerrado	24/05/2017	12
42	A7477	8/05/2017	Cerrado	25/05/2017	13
43	A7478	8/05/2017	Cerrado	30/05/2017	15
44	A7479	8/05/2017	Cerrado	8/05/2017	0
45	A7480	8/05/2017	Cerrado	26/05/2017	14
46	A7481	8/05/2017	Cerrado	30/05/2017	15
47	A7482	8/05/2017	Cerrado	10/05/2017	2
48	A7483	8/05/2017	Cerrado	9/05/2017	1
49	A7484	9/05/2017	Cerrado	31/05/2017	15
50	A7485	9/05/2017	Cerrado	9/05/2017	0
51	A7486	9/05/2017	Cerrado	24/05/2017	11
52	A7487	9/05/2017	Cerrado	10/05/2017	1
53	A7488	9/05/2017	Cerrado	10/05/2017	1
54	A7489	9/05/2017	Cerrado	12/05/2017	3
55	A7490	9/05/2017	Cerrado	10/05/2017	1
56	A7491	9/05/2017	Cerrado	10/05/2017	1
57	A7492	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
58	A7493	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
59	A7494	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
60	A7495	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
61	A7496	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
62	A7498	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
63	A7499	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
64	A7500	10/05/2017	Cerrado	15/05/2017	3
65	A7501	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
66	A7502	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
67	A7504	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
68	A7505	10/05/2017	Cerrado	10/05/2017	0
69	A7506	10/05/2017	Cerrado	19/05/2017	7
70	A7507	11/05/2017	Cerrado	12/05/2017	1
71	A7508	11/05/2017	Cerrado	12/05/2017	1
72	A7509	11/05/2017	Cerrado	19/05/2017	6
73	A7510	11/05/2017	Cerrado	12/05/2017	1
74	A7511	11/05/2017	Cerrado	12/05/2017	1
75	A7512	11/05/2017	Cerrado	15/05/2017	2
76	A7513	11/05/2017	Cerrado	15/05/2017	2
77	A7514	11/05/2017	Cerrado	12/05/2017	1
78	A7515	11/05/2017	Cerrado	15/05/2017	2
79	A7516	12/05/2017	Cerrado	24/05/2017	8
80	A7517	12/05/2017	Cerrado	15/05/2017	1
81	A7518	12/05/2017	Cerrado	12/05/2017	0
82	A7519	12/05/2017	Cerrado	12/05/2017	0
83	A7520	12/05/2017	Cerrado	12/05/2017	0
84	A7521	12/05/2017	Cerrado	15/05/2017	1
85	A7522	12/05/2017	Cerrado	15/05/2017	1
86	A7523	12/05/2017	Cerrado	15/05/2017	1
87	A7524	12/05/2017	Cerrado	12/05/2017	0
88	A7525	12/05/2017	Cerrado	16/05/2017	2
89	A7526	12/05/2017	Cerrado	16/05/2017	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
126	A7565	18/05/2017	Cerrado	19/05/2017	1
127	A7567	18/05/2017	Cerrado	22/05/2017	2
128	A7568	19/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
129	A7569	19/05/2017	Cerrado	25/05/2017	4
130	A7570	19/05/2017	Cerrado	31/05/2017	7
131	A7571	19/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
132	A7572	19/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
133	A7573	19/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
134	A7575	19/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
135	A7576	20/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
136	A7577	20/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
137	A7579	21/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
138	A7580	21/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
139	A7581	21/05/2017	Cerrado	22/05/2017	1
140	A7582	22/05/2017	Cerrado	23/05/2017	1
141	A7583	22/05/2017	Cerrado	23/05/2017	1
142	A7584	22/05/2017	Cerrado	23/05/2017	1
143	A7585	22/05/2017	Cerrado	31/05/2017	6
144	A7587	22/05/2017	Cerrado	24/05/2017	2
145	A7588	22/05/2017	Cerrado	23/05/2017	1
146	A7589	22/05/2017	Cerrado	24/05/2017	2
147	A7590	23/05/2017	Cerrado	23/05/2017	0
148	A7592	23/05/2017	Cerrado	23/05/2017	0
149	A7593	23/05/2017	Cerrado	23/05/2017	0
150	A7596	23/05/2017	Cerrado	23/05/2017	0
151	A7597	23/05/2017	Cerrado	25/05/2017	2
152	A7598	23/05/2017	Cerrado	25/05/2017	2
153	A7599	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
154	A7601	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
155	A7602	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
156	A7603	24/05/2017	Cerrado	26/05/2017	2
157	A7605	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
158	A7606	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
159	A7607	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
160	A7608	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
161	A7609	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
162	A7610	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
163	A7611	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
164	A7612	24/05/2017	Cerrado	25/05/2017	1
165	A7613	24/05/2017	Cerrado	26/05/2017	2
166	A7614	24/05/2017	Cerrado	26/05/2017	2
167	A7615	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
168	A7616	25/05/2017	Cerrado	30/05/2017	2
169	A7617	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
170	A7618	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
171	A7619	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
172	A7620	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
173	A7621	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
174	A7622	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
175	A7623	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
176	A7626	25/05/2017	Cerrado	26/05/2017	1
177	A7627	25/05/2017	Cerrado	30/05/2017	2
178	A7628	25/05/2017	Cerrado	31/05/2017	3
179	A7632	26/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
180	A7633	27/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
181	A7634	27/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
182	A7635	28/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
183	A7636	28/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
184	A7638	29/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
185	A7639	29/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
90	A7527	13/05/2017	Cerrado	16/05/2017	2
91	A7528	13/05/2017	Cerrado	18/05/2017	4
92	A7529	13/05/2017	Cerrado	16/05/2017	2
93	A7530	13/05/2017	Cerrado	19/05/2017	5
94	A7531	15/05/2017	Cerrado	16/05/2017	1
95	A7532	15/05/2017	Cerrado	24/05/2017	7
96	A7533	15/05/2017	Cerrado	16/05/2017	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
186	A7640	29/05/2017	Cerrado	31/05/2017	2
187	A7641	29/05/2017	Cerrado	31/05/2017	2
188	A7642	29/05/2017	Cerrado	30/05/2017	1
189	A7643	30/05/2017	Cerrado	31/05/2017	1
190	A7644	30/05/2017	Cerrado	31/05/2017	1
191	A7647	30/05/2017	Cerrado	31/05/2017	1
192	A7648	30/05/2017	Cerrado	31/05/2017	1

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

A continuación, están relacionadas las 32 solicitudes en trámite de atención que concluyen en junio de 2017:

Tabla 13 Solicitudes en trámite de atención junio 2017

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A7497	05/10/2017	Escalado	17	A7630	05/26/2017	Escalado
2	A7503	05/10/2017	Escalado	18	A7631	05/26/2017	Escalado
3	A7549	05/17/2017	Escalado	19	A7637	05/29/2017	Escalado
4	A7557	05/17/2017	Escalado	20	A7645	05/30/2017	Escalado
5	A7566	05/18/2017	Escalado	21	A7646	05/30/2017	Escalado
6	A7574	05/19/2017	Escalado	22	A7649	05/30/2017	Escalado
7	A7578	05/20/2017	Escalado	23	A7650	05/30/2017	Pendiente
8	A7586	05/22/2017	Escalado	24	A7651	05/30/2017	Pendiente
9	A7591	05/23/2017	Escalado	25	A7652	05/31/2017	Escalado
10	A7594	05/23/2017	Escalado	26	A7653	05/31/2017	Pendiente
11	A7595	05/23/2017	Escalado	27	A7654	05/31/2017	Pendiente
12	A7600	05/24/2017	Escalado	28	A7655	05/31/2017	Pendiente
13	A7604	05/24/2017	Escalado	29	A7656	05/31/2017	Pendiente
14	A7624	05/25/2017	Escalado	30	A7657	05/31/2017	Escalado
15	A7625	05/25/2017	Escalado	31	A7658	05/31/2017	Pendiente
16	A7629	05/26/2017	Escalado	32	A7659	05/31/2017	Pendiente

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de abril y a las cuales se les dio respuesta en mayo de 2017 son relacionadas a continuación, registrando un total de 34 solicitudes:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A7290	9/04/2017	Cerrado	2/05/2017	14	18	A7390	25/04/2017	Cerrado	16/05/2017	14
2	A7298	10/04/2017	Cerrado	3/05/2017	14	19	A7391	26/04/2017	Cerrado	3/05/2017	4
3	A7306	11/04/2017	Cerrado	4/05/2017	14	20	A7397	26/04/2017	Cerrado	2/05/2017	3
4	A7336	17/04/2017	Cerrado	8/05/2017	14	21	A7398	26/04/2017	Cerrado	16/05/2017	13
5	A7349	20/04/2017	Cerrado	12/05/2017	15	22	A7399	26/04/2017	Cerrado	18/05/2017	15
6	A7351	20/04/2017	Cerrado	9/05/2017	12	23	A7405	27/04/2017	Cerrado	8/05/2017	6
7	A7353	20/04/2017	Cerrado	12/05/2017	15	24	A7408	27/04/2017	Cerrado	2/05/2017	2
8	A7354	20/04/2017	Cerrado	12/05/2017	15	25	A7413	27/04/2017	Cerrado	17/05/2017	13
9	A7362	21/04/2017	Cerrado	3/05/2017	7	26	A7420	28/04/2017	Cerrado	19/05/2017	14
10	A7363	21/04/2017	Cerrado	15/05/2017	15	27	A7421	28/04/2017	Cerrado	2/05/2017	1
11	A7364	21/04/2017	Cerrado	5/05/2017	9	28	A7429	28/04/2017	Cerrado	3/05/2017	2
12	A7372	24/04/2017	Cerrado	2/05/2017	5	29	A7430	28/04/2017	Cerrado	3/05/2017	2
13	A7374	24/04/2017	Cerrado	2/05/2017	5	30	A7431	28/04/2017	Cerrado	3/05/2017	2
14	A7375	24/04/2017	Cerrado	2/05/2017	5	31	A7432	28/04/2017	Cerrado	3/05/2017	2
15	A7376	24/04/2017	Cerrado	15/05/2017	14	32	A7433	29/04/2017	Cerrado	22/05/2017	15
16	A7378	24/04/2017	Cerrado	15/05/2017	14	33	A7434	29/04/2017	Cerrado	3/05/2017	2
17	A7388	25/04/2017	Cerrado	17/05/2017	15	34	A7435	30/04/2017	Cerrado	3/05/2017	2

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 mayo de 2017, se recibieron un total de 3312 llamadas de las cuales el 40% corresponde a información general y soporte técnico, el 60% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

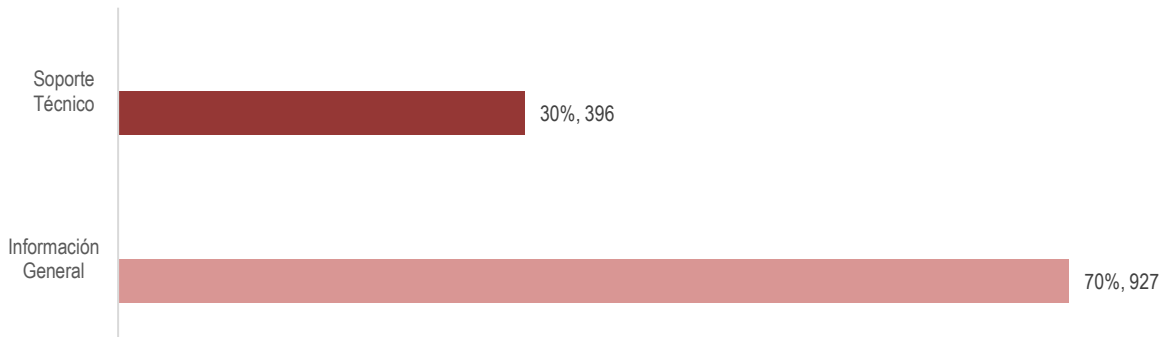
Tabla 15 Tipificación llamadas atendidas en mayo 2017

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1.543
	Remitido a conmutador	201
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	329
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	262
	Postulación de vacantes	189
	Orientación registro de vacantes	85
	Errores en la Pagina	21
	Ingreso al portal e inicio de sesión	19
	Cambio correo electrónico	11
	Certificado de inscripción	10
	Teletrabajo	1
	Medios Virtuales	0
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Programas especiales	198
	Ferias de empleabilidad y formación	112
	Consultas	69
	Trámites	17
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	115
	Usuario equivocado	42
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	37
	Llamada de prueba	32
	Llamada muda	17
	Llamada de broma	2
TOTAL		3.312

Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de mayo es de 1.323 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 88,7%, 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

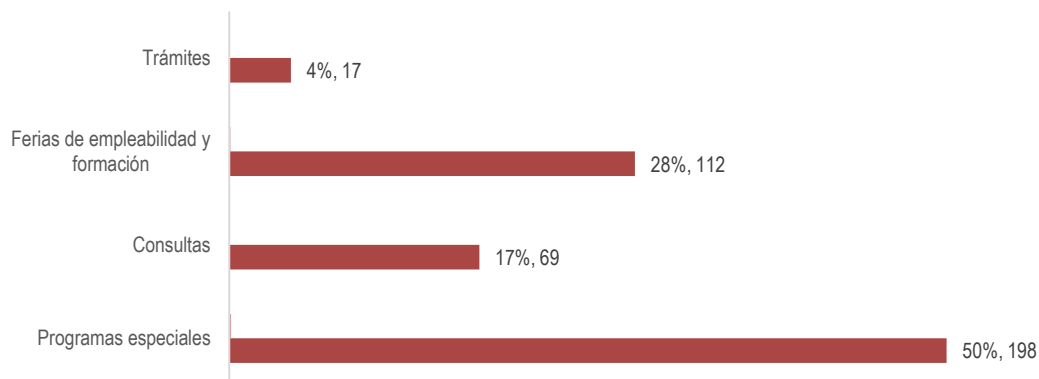


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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 mayo los temas de mayor consulta fueron los programas especiales ya se encuentran en desarrollo los Programas Talentos para el Empleo y 40.000 nuevos empleos, como evidencia, en la gráfica que se encuentra a continuación dicha información se encuentra allí relacionada:

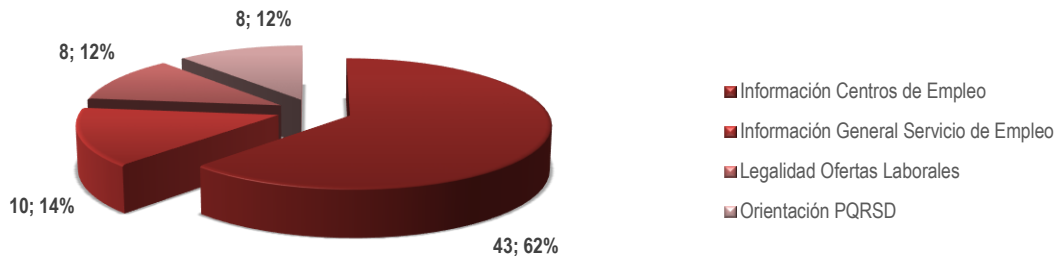
Ilustración 7 Tipificación Call Center mayo 2017



Fuente: Informe mayo 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.

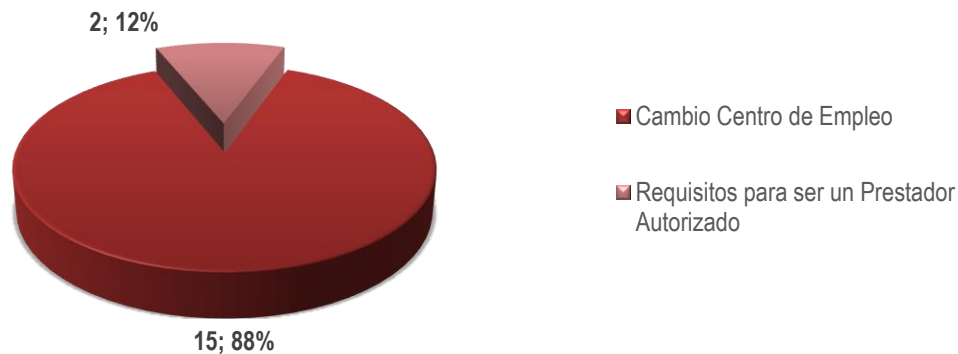
Ilustración 8 Consultas mayo 2017



Fuente: Informe mayo 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 mayo de 2017.

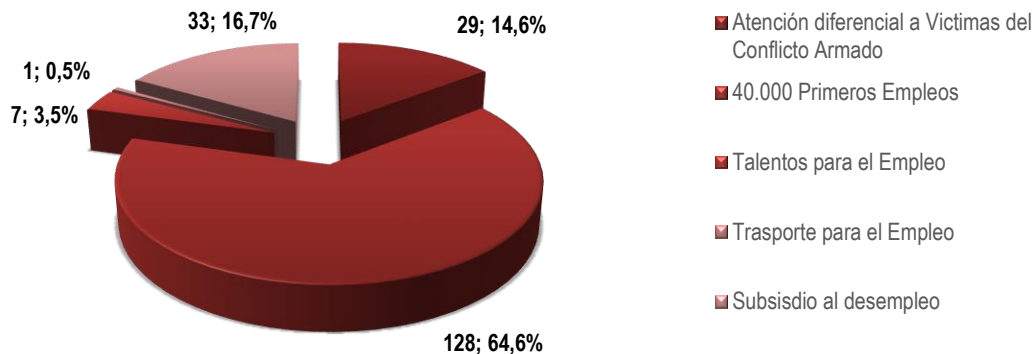
Ilustración 9 trámites mayo 2017



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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

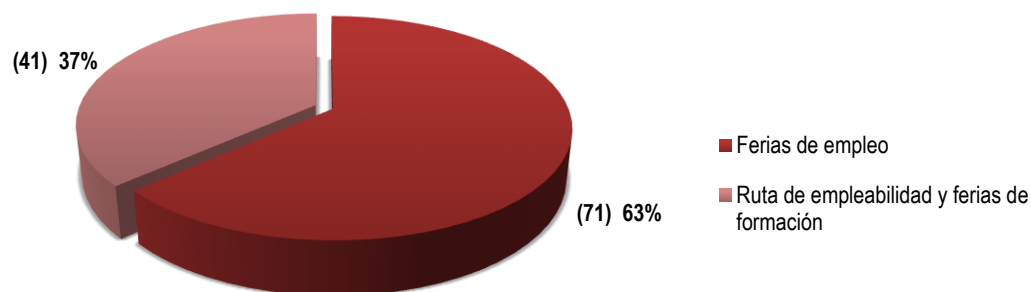
Ilustración 10 Programas especiales



Fuente: Informe mayo 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

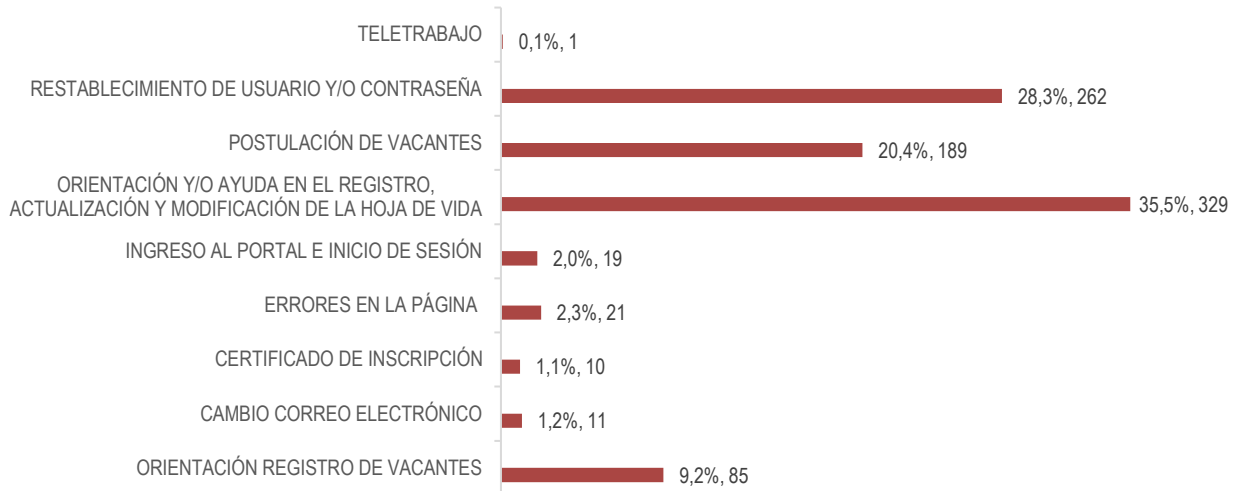


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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 mayo:

Ilustración 12 Tipificación soporte técnico

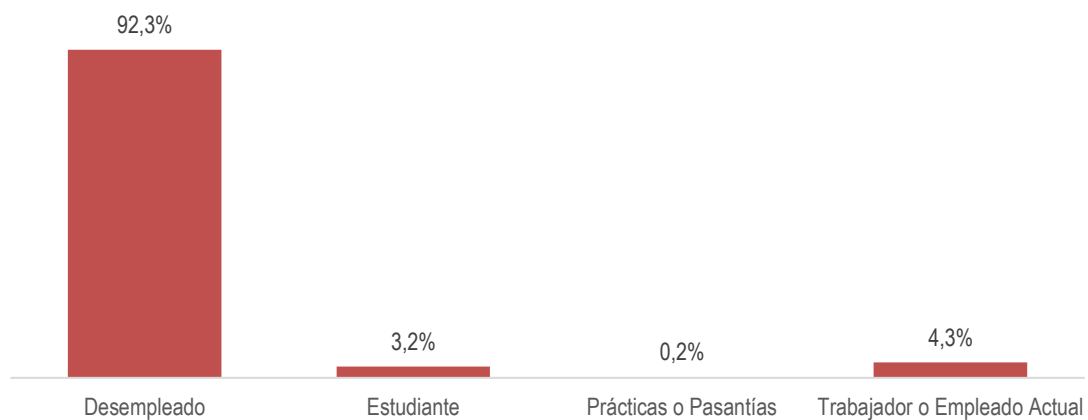


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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 13 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados ocupando el 92,3% de participación, seguido del 4,3% de trabajadores o empleados actuales y un 3,2% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 14 Tipificación género



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 58,1%, el género femenino obtiene el 39,1%.

Ilustración 15 Tipificación Grupo Poblacional



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

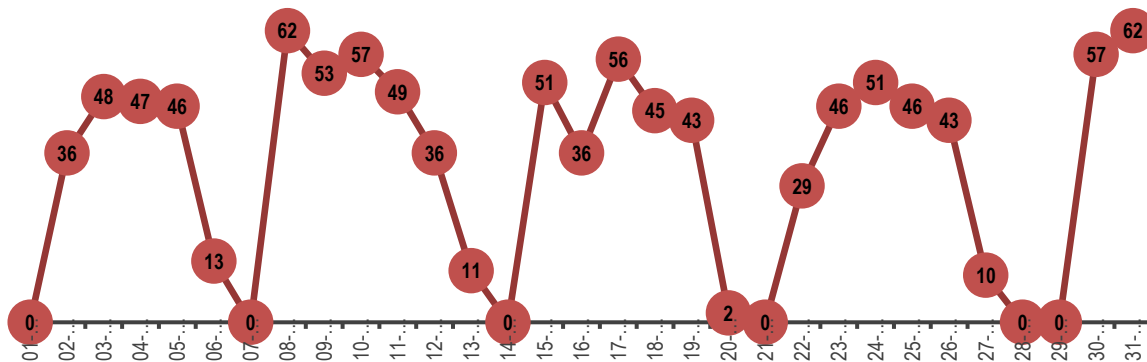
Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 98,7%, seguido del 0,8% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,5% indígenas.

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 mayo de 2017, fueron recibidas 1.035 interacciones de las cuales el 91% corresponde a información general y soporte técnico y el 9% son chat no efectivo, teniendo en cuenta lo anterior, el número interacciones con temas relacionados con la Unidad durante el mes de mayo es de 945.

Ilustración 16 Interacción por día Chat

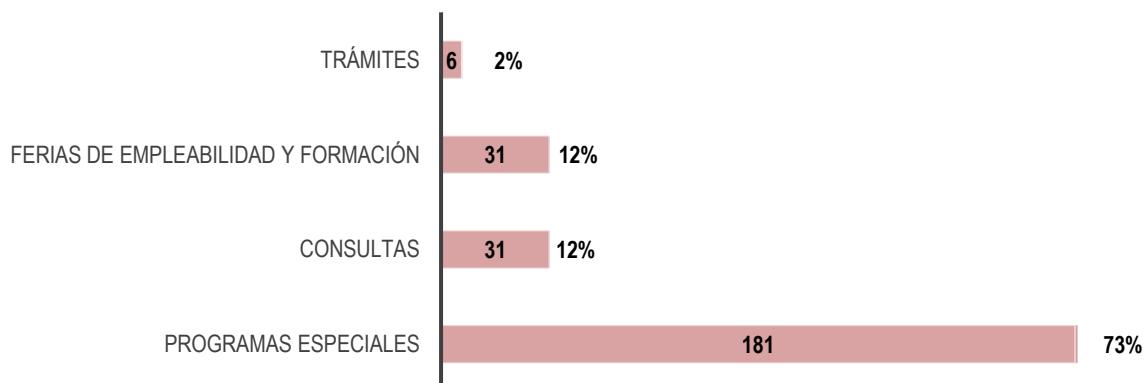


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

En la gráfica se relaciona el volumen de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. El incremento en la cantidad de interacciones en comparación con el mes anterior, es atribuible a que por varios días este era el único canal disponible de interacción con la ciudadanía, junto con la video llamada, debido a inconvenientes presentados en la línea 120 y la línea telefónica de Bogotá que administra el operador del Call Center del Ministerio del Trabajo, situación que fue evidenciada en varias interacciones efectuadas por los ciudadanos donde expresaron su inconformidad por no tener un canal telefónico en funcionamiento para atender sus solicitudes e inquietudes. A continuación, son detallados los temas consultados por este canal:

6.1. Información general

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general

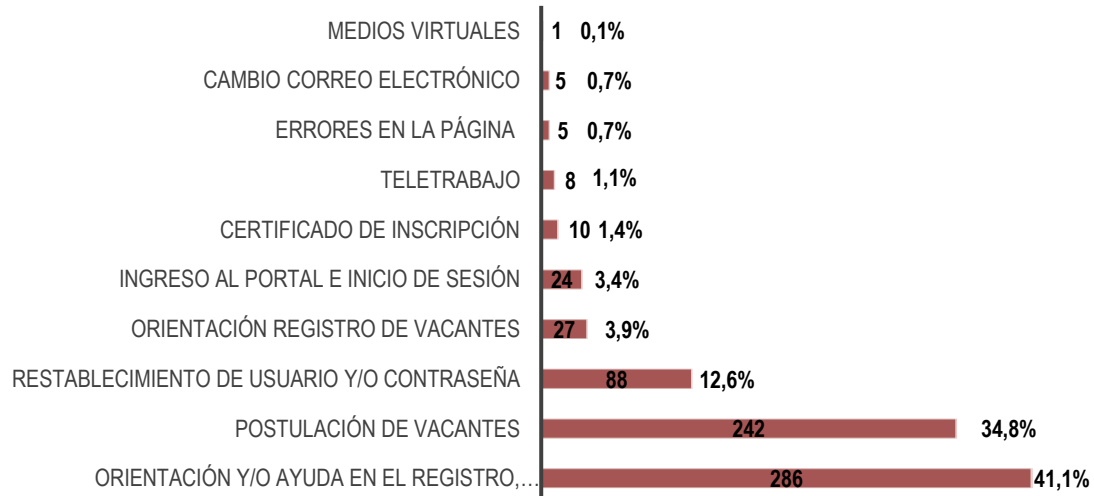


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

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 73%.

6.2. Soporte Técnico

Ilustración 18 Tipificación interacciones soporte plataforma



Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

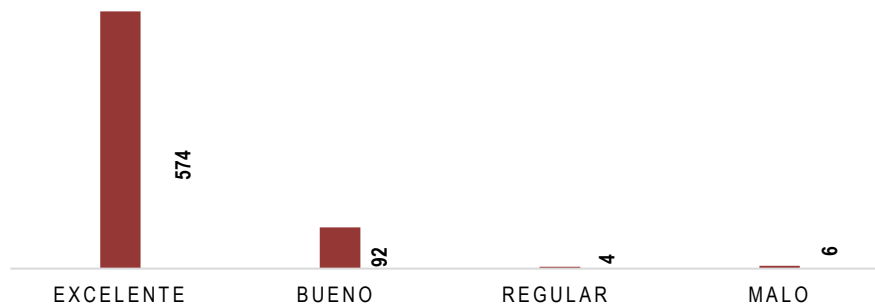
En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferentes frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 41,1%.

7. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, se encuentra la encuesta aplicada a los ciudadanos que efectuaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la cual fue aplicada a 1.078 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 402 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 676 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 19 Agilidad atención línea 120 SPE

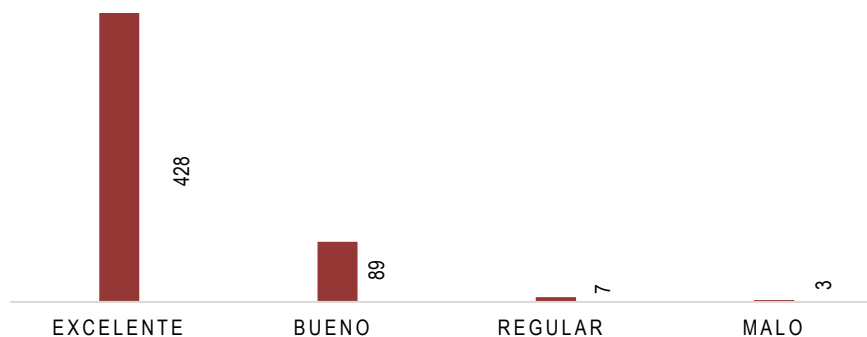


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente pregunta, solo 527 atendieron la consulta.

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

Ilustración 20 Amabilidad asesor línea 120 SPE

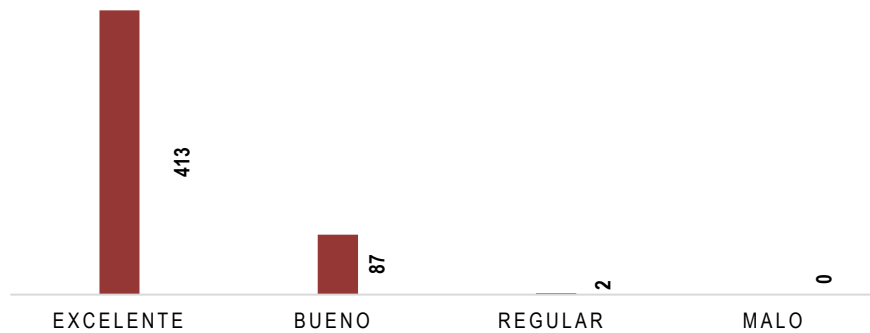


Fuente: Informe mayo Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 502 personas de las 1.078 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 53% (576 ciudadanos).

- ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 21 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe mayo 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 mayo de 2017.

Junio 13 de 2017.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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