

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

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

1. Información en el SPE

Durante el mes de noviembre se realizaron un total de 15 atenciones directamente en las instalaciones de la Unidad de forma presencial, en las cuales fue brindada información general sobre los diferentes servicios prestados a la comunidad a través de la red de prestadores, visitas que aumentaron con respecto al mes pasado. La Entidad mantiene la solicitud a los ciudadanos atendidos, requiriendo el diligenciamiento de una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales los quince (15) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

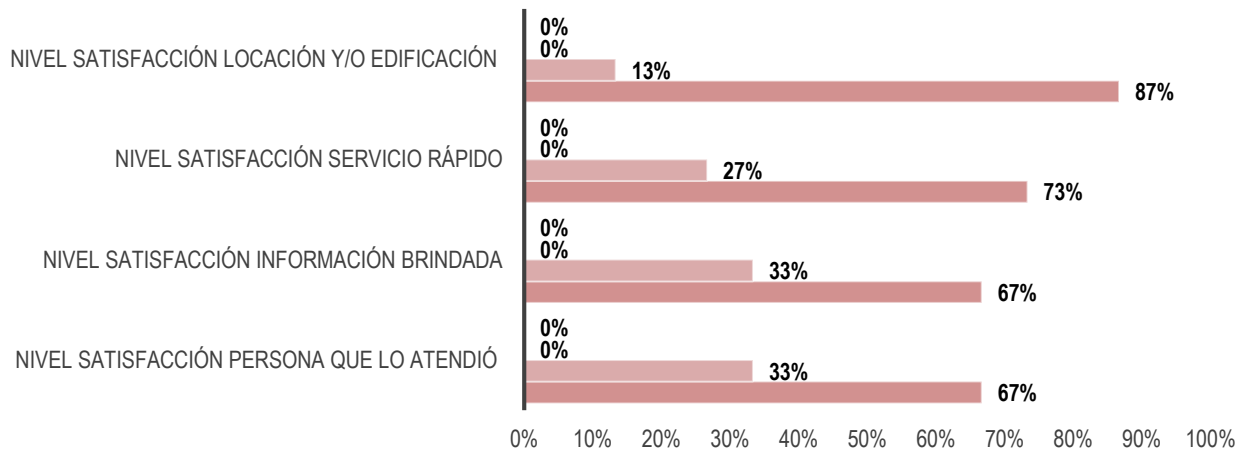
N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	10	5	0	0	15
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	10	5	0	0	15
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	11	4	0	0	15
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	13	2	0	0	15

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 67% de aprobación y bueno con el 33%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 67% de los encuestados y bueno el 33% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 73% y bueno el 27% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 87% y bueno con el 13%.

El nivel de servicio en este canal de atención decreció el indicador frente al mes anterior ya que la cantidad de calificaciones excelentes disminuyeron, ninguno de los ciudadanos encuestados registró apreciación como regular o malo, sin embargo, la Unidad coordinará actividades para incrementar la divulgación de la información frente a los eventos y evitar así el desplazamiento de los ciudadanos hacia la Unidad para generar expectativas erradas.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



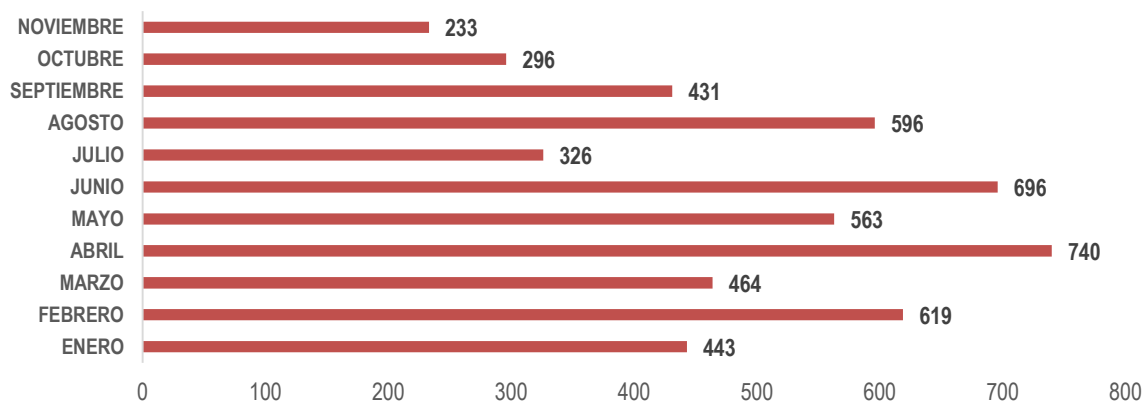
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Los resultados de las encuestas arrojan un nivel satisfactorio, es de resaltar que, en el campo de observaciones, dos (2) de los encuestados anotaron lo siguiente: “Muy Buena atención, información rápida y oportuna, buen trato de la persona”.

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.servciodeempleo.gov.co y www.unidad.servciodeempleo.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 noviembre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 30 de noviembre de 2016, fueron recibidas 233 consultas, registrándose así una disminución del 21,3% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del CRM:

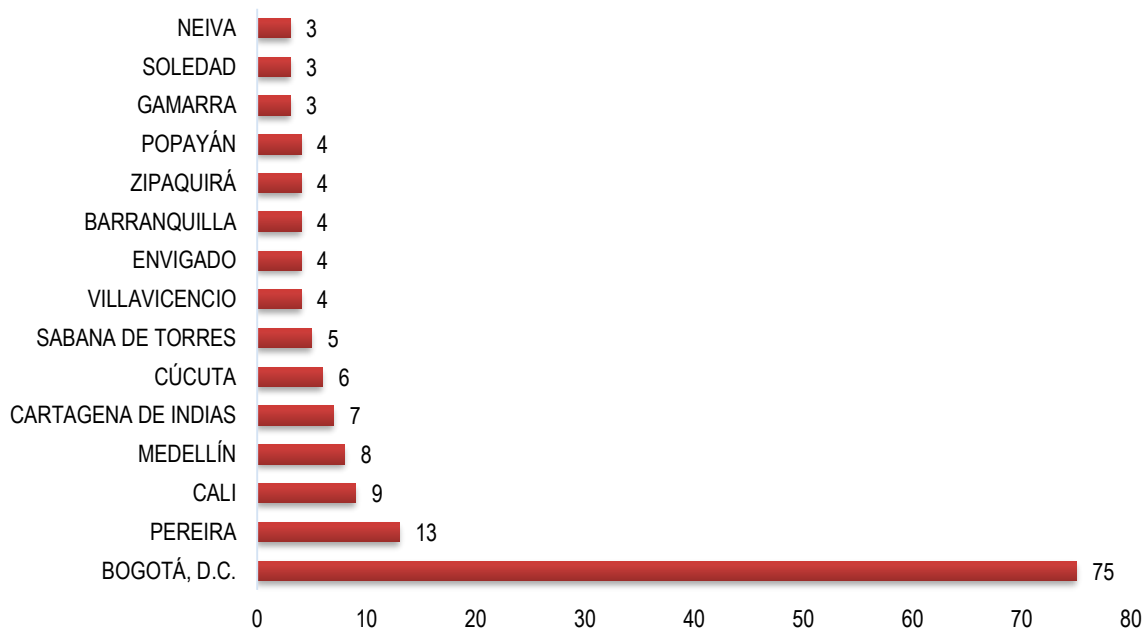
Tabla 2 Atención PQRS

TIPO	Cantidad	%
Petición	149	63,9%
Queja	27	11,6%
Sugerencia	24	10,3%
Reclamo	22	9,4%
Denuncia	11	4,7%
Total	233	100%

Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 63,9% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

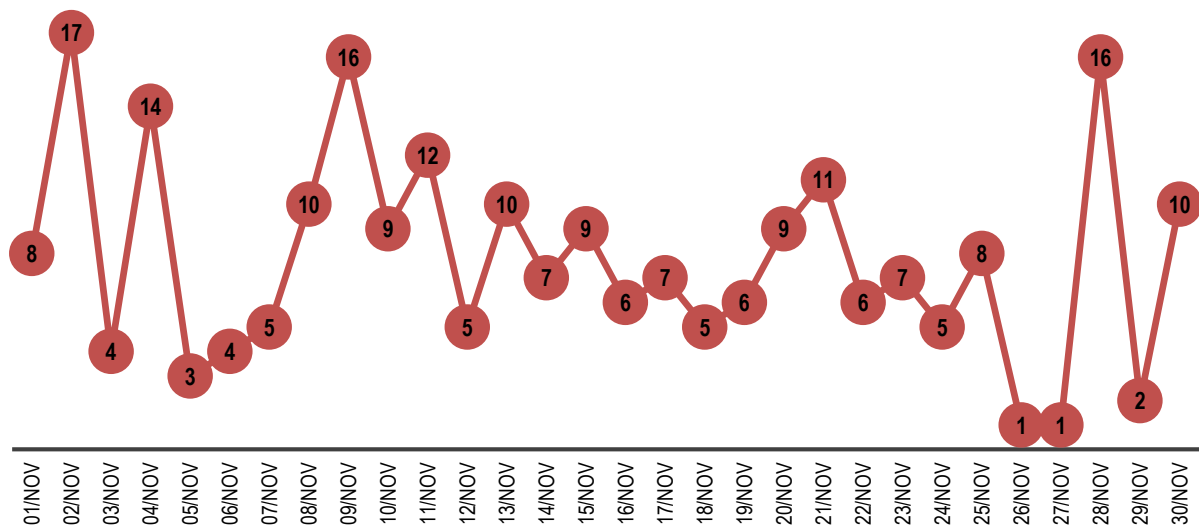
Ilustración 3 PQRS recibidas principales ciudades



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 54 ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fueron interpuesta, corresponde a Bogotá con una participación del 32,2%, seguida de Pereira con el 5,6%, y Cali con el 3,9% de participación, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día

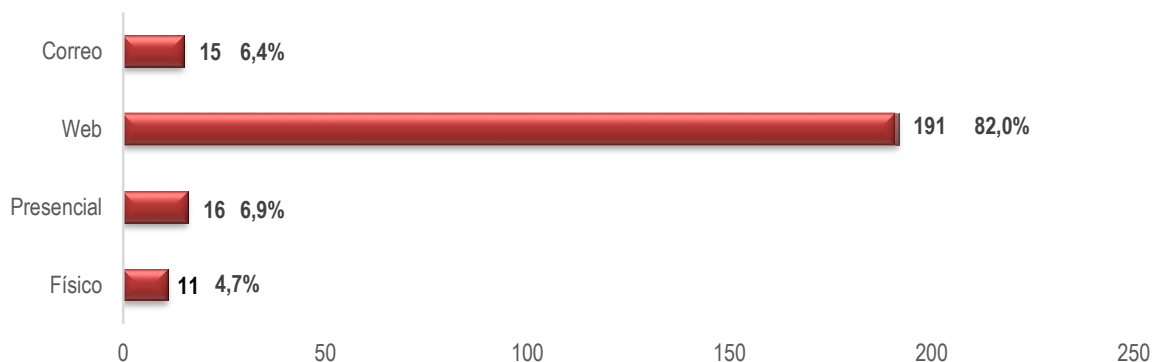


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes se incrementó los días 02, 09 y 28 de noviembre debido a publicidad en medios de comunicación y traslados por competencia de documentos del Ministerio del Trabajo, los demás días se mantuvo de forma uniforme durante los días hábiles sin presentar variación considerable en algún aumento sobre temas en particular.

La Unidad durante el mes de noviembre recibió 23 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó 15 solicitudes debido a que son temas del resorte de otras entidades, por ejemplo: denuncias por falsas ofertas laborales las cuales deben ser investigadas por IVC del Ministerio del Trabajo.

Ilustración 5 Canal de Recepción



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

El canal al cual más acuden los ciudadanos para interponer sus PQRSD es a través del formulario Web, dispuesto en la página del Servicio Público de Empleo link “Contáctenos” ([www.http://servicioempleo.emtelco.co/](http://servicioempleo.emtelco.co/)) con una participación del 82%, seguido de solicitudes de información brindada de forma presencial en la Unidad (6,9%).

Tabla 3 Atención PQRSD

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	175	75,1%
Subdirección de Administración y	35	15%
Subdirección de Promoción	14	6%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	9	3,9%
TOTAL	233	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 75,1% (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 15% (35 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 6% (14 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 3,9% (9 solicitudes) frente a soporte de la página web www.buscadordeempleo.gov.co, los demás temas relacionados con soporte están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento del contratista que atiende la plataforma SISE. En consecuencia, las solicitudes atendidas por la Unidad corresponden al 24,9% (58) 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 82,8%, los temas más consultados son la postulación a vacantes con un 18,3% (32) seguido de la solicitud de empleo 17,1% (30), a continuación, se muestra la tipificación de las 175 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Postulación a Vacantes	32	18,3%
Solicitud de empleo	30	17,1%
Orientación a Oferentes	21	12,0%
Inscripción de la Hoja de Vida	15	8,6%
Información programas especiales	14	8,0%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	11	6,3%
Restablecimiento de contraseña	11	6,3%
Solicitud soporte otras plataformas tecnológicas de prestadores	6	3,4%
Peticiones otra índole	5	2,9%
Gestión a través de la Red de prestadores	5	2,9%
Actualización y modificación de hoja de vida	4	2,3%
Orientación a Empleadores	3	1,7%
Subsidio al desempleo	3	1,7%
Cursos, capacitaciones y talleres	3	1,7%



Consultas	Cantidad	%
Proyectos formulados por ciudadanos para generación de empleo	2	1,1%
Servicios brindados por la Unidad del Servicio Público de Empleo	2	1,1%
Gestión red de prestadores zonas petroleras y zona de influencia	2	1,1%
Solicitud de Inactivación o eliminación de cuentas SISE	1	0,6%
Plataformas prestadores	1	0,6%
Información Teletrabajo	1	0,6%
Gestión Línea 120	1	0,6%
Consulta Normatividad	1	0,6%
Sugerencia otra índole	1	0,6%
TOTAL	175	100%

Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 35 solicitudes (15%), la consulta más frecuente (15) corresponde a quejas por el servicio recibido en los centros de empleo, seguido de denuncias por falsas ofertas laborales (9), luego solicitudes de empleo para personas víctimas del conflicto armado (6), entre otras. En la tabla relacionada a continuación están especificados los motivos de consulta:

Tabla 5 Asignación solicitudes Subdirección Administración y Seguimiento

Consultas	Cantidad	%
Queja contra centros de empleo	15	42,9%
Falsa oferta laboral	9	25,7%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	6	17,1%
Consulta normatividad para ser un prestador autorizado	5	14,3%
TOTAL	35	100%

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

2.3 Subdirección de Promoción

La Subdirección de Promoción para el mes de agosto recibió 18 solicitudes (6%), 9 de ellas fueron sobre consultas relacionadas con normatividad en zonas de influencia de hidrocarburos, seguido de solicitudes del programa Talentos para el Empleo (3) y solicitudes del programa 40.000 nuevos empleos (2), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Normatividad zonas de hidrocarburos	9	64,3%
Solicitudes programa Talentos para el Empleo	3	21,4%
Solicitudes programa 40,000 Nuevos Empleos	2	14,3%
TOTAL	14	100%

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

2.4 Subdirección Desarrollo y Tecnología

A la Subdirección de Desarrollo y Tecnología le fueron asignadas (9) solicitudes (3,9%), entre las que se destacan sugerencia para la aplicación MISPE (7) y sugerencias por la ausencia de filtros en la página web www.buscadordeempleo.gov.co (1), las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Sugerencias Aplicación MISPE	7	77,8%
Sugerencias Plataforma SISE	1	11,1%
Sugerencia página www.buscadordeempleo.gov.co	1	11,1%
TOTAL	9	100%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de noviembre de 2016:

Tabla 8 Consolidado solicitudes noviembre 2016

Mes	Noviembre			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A6175 al A6445	233	217	16	0

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

En la base de datos de PQRSD fueron eliminados un total de 38 consecutivos debido a problemas que se presentaron al replicar varias veces una solicitud interpuesta por los ciudadanos, lo cual ya fue solucionado por el proveedor, los seriales son: A6209/A6210/A6211/A6212/A6225/A6226/A6230/A6236/A6237/A6243/A6244/A6252/A6253/A6261/A6271/A6272/A6277/A6278/A6283/A6285/A6287/A6288/A6289/A6290/A6291/A6296/A6301/A6321/A6322/A6327/A6329/A6331/A6332/A6333/A6334/A6335/A6337/A6434, razón por la cual, estos consecutivos no corresponden a una solicitud interpuesta por ciudadano a la Unidad.

El día 10 de noviembre fue recibida una solicitud del ciudadano Fredy Martínez Jiménez solicitando información sobre el proceso para poder generar autorización como prestador, el señor informa en su solicitud que dicha inquietud ya había sido elevada en el mes de marzo de los corrientes ante el Ministerio del Trabajo con radicado ID-85896, el cual fue trasladado a la Unidad y según manifestación del ciudadano no había sido resuelta su solicitud. Debido a ello fue necesario indagar ante el Ministerio a fin de conocer el procedimiento efectuado a dicha solicitud, en la coordinación de atención al ciudadano, Mayerly Castiblanco y Ana María Cohetato, pero según correo electrónico del día 29 de noviembre informaron que no habían podido validar la trazabilidad del traslado a la Unidad, de igual forma la Entidad proyectó la respuesta al peticionario con la información solicitada.

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

Tabla 9 Solicitudes en Atención

Mes	Noviembre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	175	171	4	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	35	32	3	0
Subdirección de Promoción	14	8	6	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	9	6	3	0
TOTAL	233	217	16	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 233 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de noviembre de 2016, fueron atendidas 217 solicitudes, registrando 16 solicitudes en trámite de atención. Estas solicitudes surten término en el mes de diciembre de 2016, situación que obedece a la fecha en que fueron radicadas ante la Unidad y la complejidad de su respuesta. A continuación, son detalladas las 217 solicitudes atendidas y cerradas en noviembre de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en dos (2) días aproximadamente:

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en noviembre de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6175	11/01/2016	Cerrado	11/01/2016	0	110	A6314	11/13/2016	Cerrado	11/17/2016	3
2	A6176	11/01/2016	Cerrado	11/01/2016	0	111	A6315	11/13/2016	Cerrado	11/17/2016	3
3	A6177	11/01/2016	Cerrado	11/01/2016	0	112	A6316	11/13/2016	Cerrado	11/18/2016	4
4	A6178	11/01/2016	Cerrado	11/01/2016	0	113	A6317	11/13/2016	Cerrado	11/22/2016	6
5	A6179	11/01/2016	Cerrado	11/01/2016	0	114	A6318	11/13/2016	Cerrado	11/17/2016	3
6	A6180	11/01/2016	Cerrado	11/02/2016	1	115	A6319	11/14/2016	Cerrado	11/17/2016	3
7	A6181	11/01/2016	Cerrado	11/02/2016	1	116	A6320	11/14/2016	Cerrado	11/16/2016	2
8	A6182	11/01/2016	Cerrado	11/02/2016	1	117	A6323	11/14/2016	Cerrado	11/17/2016	3
9	A6183	11/02/2016	Cerrado	11/02/2016	0	118	A6324	11/14/2016	Cerrado	11/17/2016	3
10	A6184	11/02/2016	Cerrado	11/02/2016	0	119	A6325	11/14/2016	Cerrado	11/17/2016	3
11	A6185	11/02/2016	Cerrado	11/02/2016	0	120	A6326	11/14/2016	Cerrado	11/17/2016	3
12	A6186	11/02/2016	Cerrado	11/02/2016	0	121	A6328	11/14/2016	Cerrado	11/17/2016	3
13	A6187	11/02/2016	Cerrado	11/02/2016	0	122	A6330	11/15/2016	Cerrado	11/18/2016	3
14	A6188	11/02/2016	Cerrado	11/16/2016	8	123	A6336	11/15/2016	Cerrado	11/17/2016	2
15	A6189	11/02/2016	Cerrado	11/02/2016	0	124	A6338	11/15/2016	Cerrado	11/17/2016	2
16	A6190	11/02/2016	Cerrado	11/22/2016	12	125	A6339	11/15/2016	Cerrado	11/17/2016	2
17	A6191	11/02/2016	Cerrado	11/16/2016	8	126	A6340	11/15/2016	Cerrado	11/18/2016	3
18	A6192	11/02/2016	Cerrado	11/16/2016	8	127	A6341	11/15/2016	Cerrado	11/18/2016	3
19	A6193	11/02/2016	Cerrado	11/03/2016	1	128	A6342	11/15/2016	Cerrado	11/21/2016	4
20	A6194	11/02/2016	Cerrado	11/03/2016	1	129	A6343	11/15/2016	Cerrado	11/17/2016	2
21	A6195	11/02/2016	Cerrado	11/03/2016	1	130	A6344	11/15/2016	Cerrado	11/22/2016	5
22	A6196	11/02/2016	Cerrado	11/11/2016	6	131	A6345	11/16/2016	Cerrado	11/22/2016	4
23	A6197	11/02/2016	Cerrado	11/08/2016	3	132	A6346	11/16/2016	Cerrado	11/22/2016	4
24	A6198	11/02/2016	Cerrado	11/03/2016	1	133	A6347	11/16/2016	Cerrado	11/22/2016	4
25	A6199	11/02/2016	Cerrado	11/03/2016	1	134	A6348	11/16/2016	Cerrado	11/17/2016	1
26	A6200	11/03/2016	Cerrado	11/09/2016	3	135	A6349	11/16/2016	Cerrado	11/17/2016	1
27	A6201	11/03/2016	Cerrado	11/03/2016	0	136	A6350	11/16/2016	Cerrado	11/22/2016	4
28	A6202	11/03/2016	Cerrado	11/09/2016	3	137	A6351	11/17/2016	Cerrado	11/22/2016	3
29	A6203	11/03/2016	Cerrado	11/09/2016	3	138	A6352	11/17/2016	Cerrado	11/24/2016	5
30	A6204	11/04/2016	Cerrado	11/09/2016	2	139	A6353	11/17/2016	Cerrado	11/22/2016	3
31	A6205	11/04/2016	Cerrado	11/09/2016	2	140	A6354	11/17/2016	Cerrado	11/22/2016	3



N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
32	A6206	11/04/2016	Cerrado	11/10/2016	3
33	A6207	11/04/2016	Cerrado	11/10/2016	3
34	A6208	11/04/2016	Cerrado	11/21/2016	9
35	A6213	11/04/2016	Cerrado	11/29/2016	15
36	A6214	11/04/2016	Cerrado	11/29/2016	15
37	A6215	11/04/2016	Cerrado	11/09/2016	2
38	A6216	11/04/2016	Cerrado	11/29/2016	15
39	A6217	11/04/2016	Cerrado	11/29/2016	15
40	A6218	11/04/2016	Cerrado	11/29/2016	15
41	A6219	11/04/2016	Cerrado	11/24/2016	12
42	A6220	11/04/2016	Cerrado	11/24/2016	12
43	A6221	11/04/2016	Cerrado	11/09/2016	2
44	A6222	11/05/2016	Cerrado	11/09/2016	2
45	A6223	11/05/2016	Cerrado	11/09/2016	2
46	A6224	11/05/2016	Cerrado	11/21/2016	9
47	A6227	11/06/2016	Cerrado	11/09/2016	2
48	A6228	11/06/2016	Cerrado	11/18/2016	8
49	A6229	11/06/2016	Cerrado	11/10/2016	3
50	A6231	11/06/2016	Cerrado	11/10/2016	3
51	A6232	11/07/2016	Cerrado	11/16/2016	6
52	A6233	11/07/2016	Cerrado	11/10/2016	3
53	A6234	11/07/2016	Cerrado	11/11/2016	4
54	A6235	11/07/2016	Cerrado	11/10/2016	3
55	A6238	11/07/2016	Cerrado	11/10/2016	3
56	A6239	11/08/2016	Cerrado	11/15/2016	4
57	A6240	11/08/2016	Cerrado	11/10/2016	2
58	A6241	11/08/2016	Cerrado	11/24/2016	11
59	A6242	11/08/2016	Cerrado	11/10/2016	2
60	A6245	11/08/2016	Cerrado	11/21/2016	8
61	A6246	11/08/2016	Cerrado	11/21/2016	8
62	A6247	11/08/2016	Cerrado	11/10/2016	2
63	A6248	11/08/2016	Cerrado	11/21/2016	8
64	A6249	11/08/2016	Cerrado	11/10/2016	2
65	A6250	11/08/2016	Cerrado	11/11/2016	3
66	A6251	11/09/2016	Cerrado	11/21/2016	7
67	A6254	11/09/2016	Cerrado	11/10/2016	1
68	A6255	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
69	A6256	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
70	A6257	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
71	A6258	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
72	A6259	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
73	A6260	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
74	A6262	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
75	A6263	11/09/2016	Cerrado	11/21/2016	7
76	A6264	11/09/2016	Cerrado	11/22/2016	8
77	A6265	11/09/2016	Cerrado	11/22/2016	8
78	A6266	11/09/2016	Cerrado	11/10/2016	1
79	A6267	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
80	A6268	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
81	A6269	11/09/2016	Cerrado	11/11/2016	2
82	A6270	11/10/2016	Cerrado	11/11/2016	1
83	A6273	11/10/2016	Cerrado	11/17/2016	4
84	A6274	11/10/2016	Cerrado	11/15/2016	2
85	A6275	11/10/2016	Cerrado	11/28/2016	11

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
141	A6355	11/17/2016	Cerrado	11/22/2016	3
142	A6356	11/17/2016	Cerrado	11/22/2016	3
143	A6357	11/17/2016	Cerrado	11/22/2016	3
144	A6358	11/18/2016	Cerrado	11/22/2016	2
145	A6359	11/18/2016	Cerrado	11/23/2016	3
146	A6360	11/18/2016	Cerrado	11/23/2016	3
147	A6361	11/18/2016	Cerrado	11/22/2016	2
148	A6362	11/18/2016	Cerrado	11/22/2016	2
149	A6363	11/19/2016	Cerrado	11/22/2016	2
150	A6364	11/19/2016	Cerrado	11/22/2016	2
151	A6365	11/19/2016	Cerrado	11/22/2016	2
152	A6366	11/19/2016	Cerrado	11/22/2016	2
153	A6367	11/19/2016	Cerrado	11/22/2016	2
154	A6368	11/19/2016	Cerrado	11/22/2016	2
155	A6374	11/20/2016	Cerrado	11/22/2016	2
156	A6375	11/20/2016	Cerrado	11/22/2016	2
157	A6376	11/20/2016	Cerrado	11/22/2016	2
158	A6377	11/20/2016	Cerrado	11/22/2016	2
159	A6378	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
160	A6379	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
161	A6380	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
162	A6381	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
163	A6382	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
164	A6383	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
165	A6384	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
166	A6386	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
167	A6387	11/21/2016	Cerrado	11/22/2016	1
168	A6388	11/21/2016	Cerrado	11/24/2016	3
169	A6389	11/22/2016	Cerrado	11/22/2016	0
170	A6390	11/22/2016	Cerrado	11/22/2016	0
171	A6391	11/22/2016	Cerrado	11/28/2016	4
172	A6392	11/22/2016	Cerrado	11/22/2016	0
173	A6393	11/22/2016	Cerrado	11/22/2016	0
174	A6395	11/23/2016	Cerrado	11/23/2016	0
175	A6396	11/23/2016	Cerrado	11/23/2016	0
176	A6397	11/23/2016	Cerrado	11/24/2016	1
177	A6399	11/23/2016	Cerrado	11/24/2016	1
178	A6400	11/23/2016	Cerrado	11/24/2016	1
179	A6401	11/23/2016	Cerrado	11/24/2016	1
180	A6402	11/24/2016	Cerrado	11/24/2016	0
181	A6403	11/24/2016	Cerrado	11/24/2016	0
182	A6404	11/24/2016	Cerrado	11/30/2016	4
183	A6405	11/24/2016	Cerrado	11/25/2016	1
184	A6406	11/24/2016	Cerrado	11/25/2016	1
185	A6407	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
186	A6408	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
187	A6410	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
188	A6411	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
189	A6412	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
190	A6413	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
191	A6414	11/25/2016	Cerrado	11/28/2016	1
192	A6415	11/26/2016	Cerrado	11/29/2016	2
193	A6416	11/27/2016	Cerrado	11/29/2016	2
194	A6417	11/28/2016	Cerrado	11/30/2016	2

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
86	A6276	11/10/2016	Cerrado	11/16/2016	3
87	A6279	11/10/2016	Cerrado	11/16/2016	3
88	A6280	11/10/2016	Cerrado	11/24/2016	9
89	A6281	11/10/2016	Cerrado	11/24/2016	9
90	A6282	11/10/2016	Cerrado	11/22/2016	7
91	A6284	11/11/2016	Cerrado	11/17/2016	3
92	A6286	11/11/2016	Cerrado	11/17/2016	3
93	A6294	11/11/2016	Cerrado	11/18/2016	4
94	A6297	11/11/2016	Cerrado	11/18/2016	4
95	A6298	11/11/2016	Cerrado	11/18/2016	4
96	A6299	11/11/2016	Cerrado	11/15/2016	1
97	A6300	11/11/2016	Cerrado	11/17/2016	3
98	A6302	11/11/2016	Cerrado	11/18/2016	4
99	A6303	11/11/2016	Cerrado	11/21/2016	5
100	A6304	11/12/2016	Cerrado	11/17/2016	3
101	A6305	11/12/2016	Cerrado	11/17/2016	3
102	A6306	11/12/2016	Cerrado	11/17/2016	3
103	A6307	11/12/2016	Cerrado	11/17/2016	3
104	A6308	11/12/2016	Cerrado	11/17/2016	3
105	A6309	11/13/2016	Cerrado	11/18/2016	4
106	A6310	11/13/2016	Cerrado	11/18/2016	4
107	A6311	11/13/2016	Cerrado	11/17/2016	3
108	A6312	11/13/2016	Cerrado	11/17/2016	3
109	A6313	11/13/2016	Cerrado	11/17/2016	3

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
195	A6418	11/28/2016	Cerrado	11/30/2016	2
196	A6419	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
197	A6420	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
198	A6421	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
199	A6422	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
200	A6425	11/28/2016	Cerrado	11/30/2016	2
201	A6426	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
202	A6427	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
203	A6429	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
204	A6430	11/28/2016	Cerrado	11/30/2016	2
205	A6431	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
206	A6432	11/28/2016	Cerrado	11/29/2016	1
207	A6433	11/29/2016	Cerrado	11/29/2016	0
208	A6435	11/29/2016	Cerrado	11/30/2016	1
209	A6436	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
210	A6437	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
211	A6438	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
212	A6439	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
213	A6440	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
214	A6441	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
215	A6442	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
216	A6443	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0
217	A6445	11/30/2016	Cerrado	11/30/2016	0

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

A continuación, son relacionadas las 16 solicitudes en trámite de atención que concluyen en diciembre de 2016:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención diciembre 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A6292	11/11/2016	Escalado
2	A6293	11/11/2016	Escalado
3	A6295	11/11/2016	Escalado
4	A6369	11/20/2016	Escalado
5	A6370	11/20/2016	Escalado
6	A6371	11/20/2016	Escalado
7	A6372	11/20/2016	Escalado
8	A6373	11/20/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
9	A6385	11/21/2016	Escalado
10	A6394	11/22/2016	Escalado
11	A6398	11/23/2016	Escalado
12	A6409	11/25/2016	Escalado
13	A6423	11/28/2016	Escalado
14	A6424	11/28/2016	Escalado
15	A6428	11/28/2016	Escalado
16	A6444	11/30/2016	Escalado

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de octubre y a las cuales se les dio respuesta en noviembre de 2016 se encuentran relacionadas a continuación, las cuales corresponden a 18 solicitudes:

Tabla 12 Solicitudes radicadas en octubre con atención cerrada en noviembre de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A6041	10/13/2016	Cerrado	11/04/2016	15
2	A6049	10/13/2016	Cerrado	11/04/2016	15
3	A6089	10/19/2016	Cerrado	11/08/2016	13
4	A6116	10/20/2016	Cerrado	11/01/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
10	A6143	10/24/2016	Cerrado	11/15/2016	14
11	A6150	10/25/2016	Cerrado	11/15/2016	13
12	A6154	10/26/2016	Cerrado	11/17/2016	14
13	A6155	10/26/2016	Cerrado	11/08/2016	8

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
5	A6120	10/20/2016	Cerrado	11/08/2016	12
6	A6125	10/21/2016	Cerrado	11/08/2016	11
7	A6130	10/21/2016	Cerrado	11/10/2016	13
8	A6133	10/22/2016	Cerrado	11/15/2016	15
9	A6141	10/24/2016	Cerrado	11/15/2016	14

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
14	A6162	10/27/2016	Cerrado	11/08/2016	7
15	A6163	10/27/2016	Cerrado	11/08/2016	7
16	A6170	10/31/2016	Cerrado	11/11/2016	8
17	A6172	10/31/2016	Cerrado	11/01/2016	1
18	A6174	10/31/2016	Cerrado	11/01/2016	1

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 noviembre de 2016, se recibieron un total de 5414 llamadas de las cuales el 57,1% corresponde a información general y soporte técnico, el 42,9% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

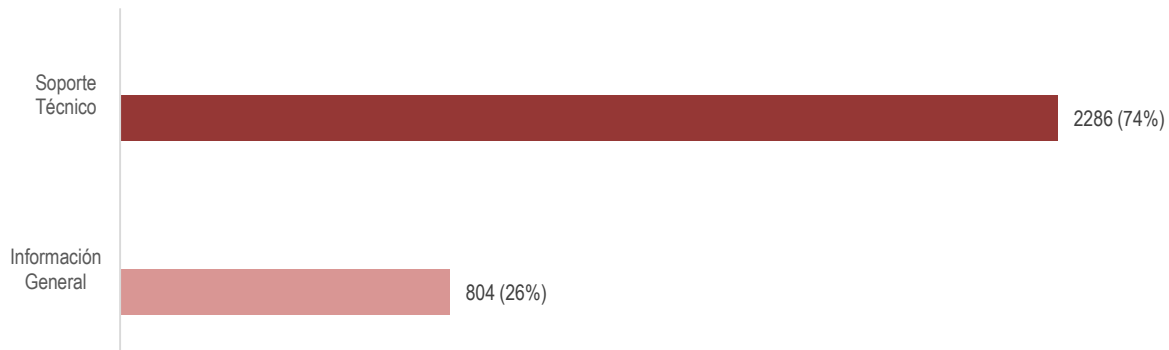
Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en noviembre 2016

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1.485
	Remitido a conmutador	215
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	1.090
	Postulación de vacantes	437
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	423
	Orientación registro de vacantes	165
	Ingreso al portal e inicio de sesión	56
	Errores en la página	54
	Certificado de inscripción	25
	Cambio correo electrónico	18
	Teletrabajo	15
	Medios Virtuales	3
	Programas especiales	544
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Consultas	171
	Ferías de empleabilidad y formación	52
	Trámites	37
	Llamada caída	280
LLAMADA NO EFECTIVA	Usuario equivocado	178
	Llamada muda	79
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	43
	Llamada de broma	40
	Llamada de prueba	4
TOTAL		5.414

Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de noviembre es de 3.090 y el nivel del servicio brindado a través de este canal se encuentra en un 94,8%, 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

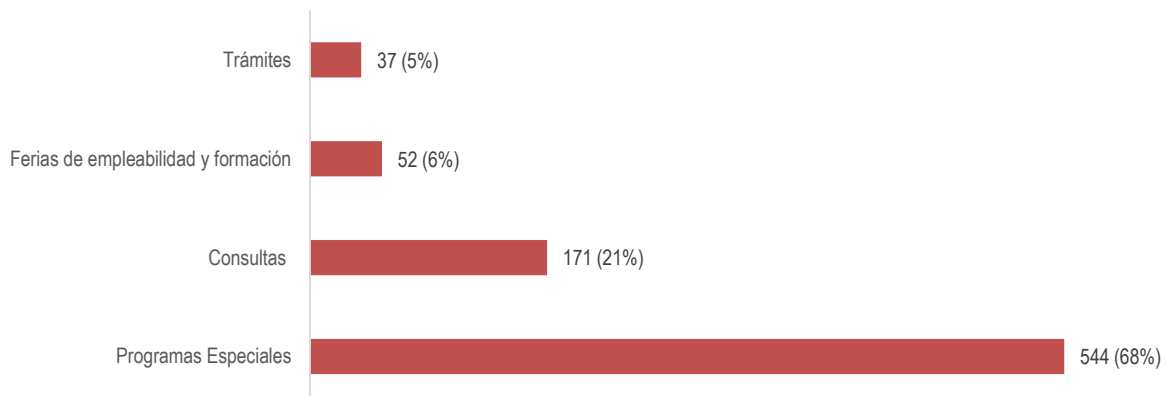


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

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

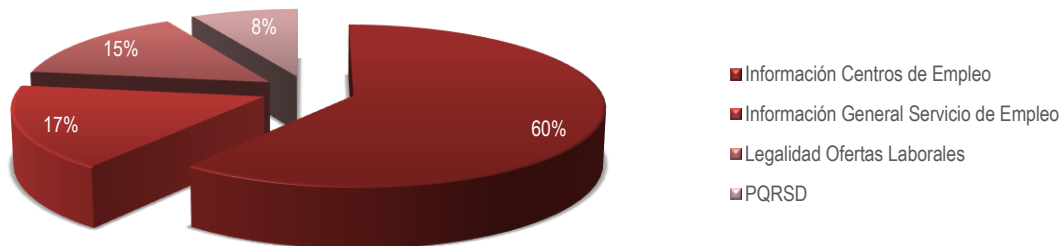
Ilustración 7 Tipificación Call Center noviembre 2016



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

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

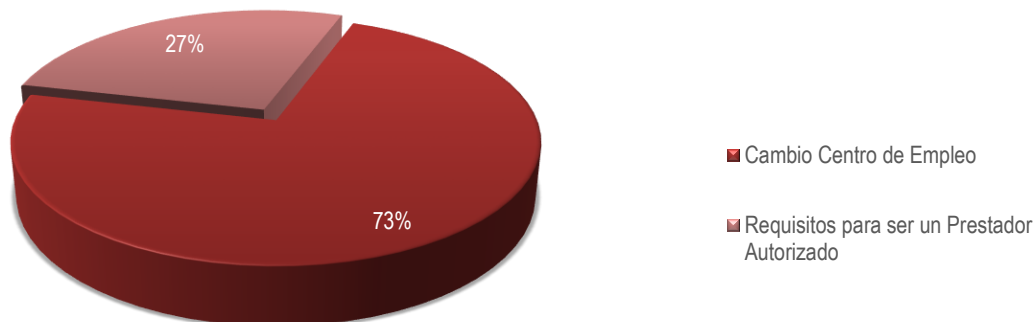
Ilustración 8 Consultas noviembre 2016



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Las consultas para el trámite de cambio de Centro de Empleo y requisitos para ser un prestador autorizado fueron las solicitudes más reiteradas en el mes de noviembre de 2016.

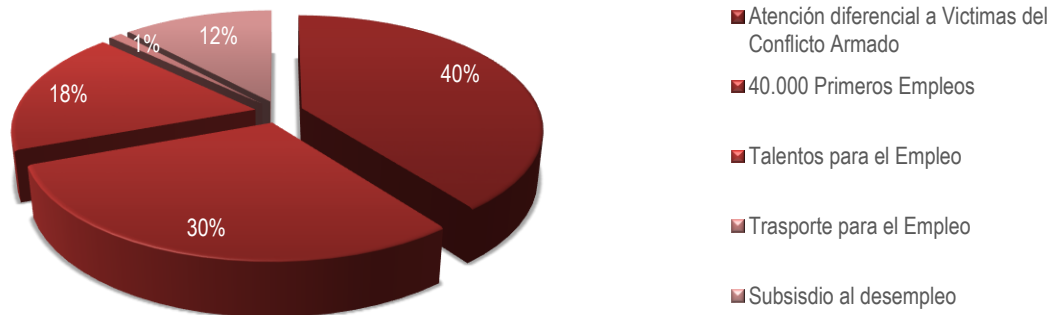
Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

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

Ilustración 10 Programas especiales

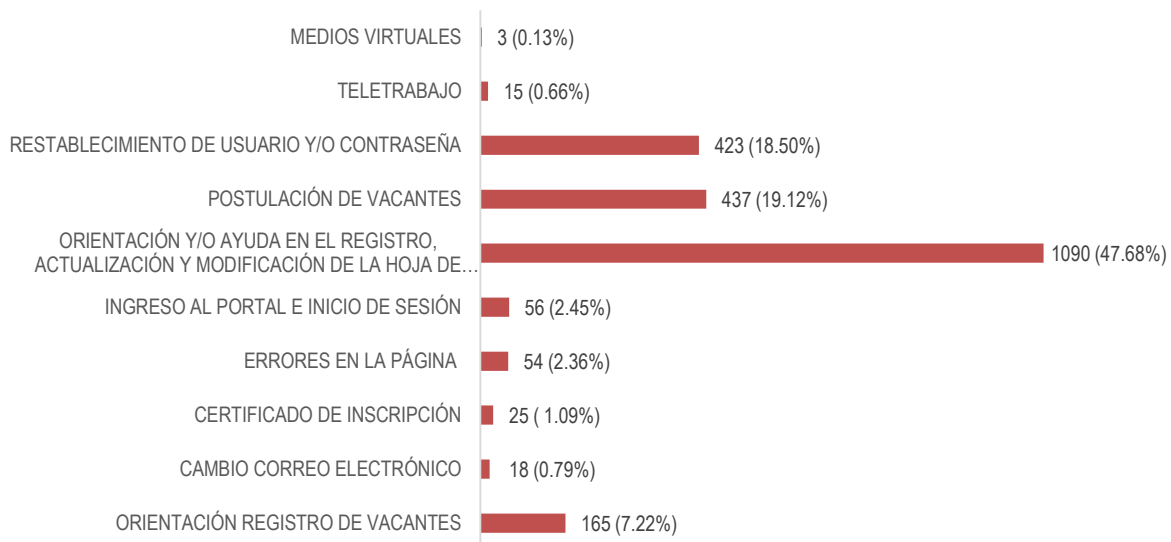


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

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 noviembre:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

4.3 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 12 Tipificación estado Ocupacional



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados ocupando el 89,6% de participación, seguido del 6,1% de trabajadores o empleados actuales y un 3,7% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género masculino obtiene un 51%, el género femenino obtiene el 48%.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



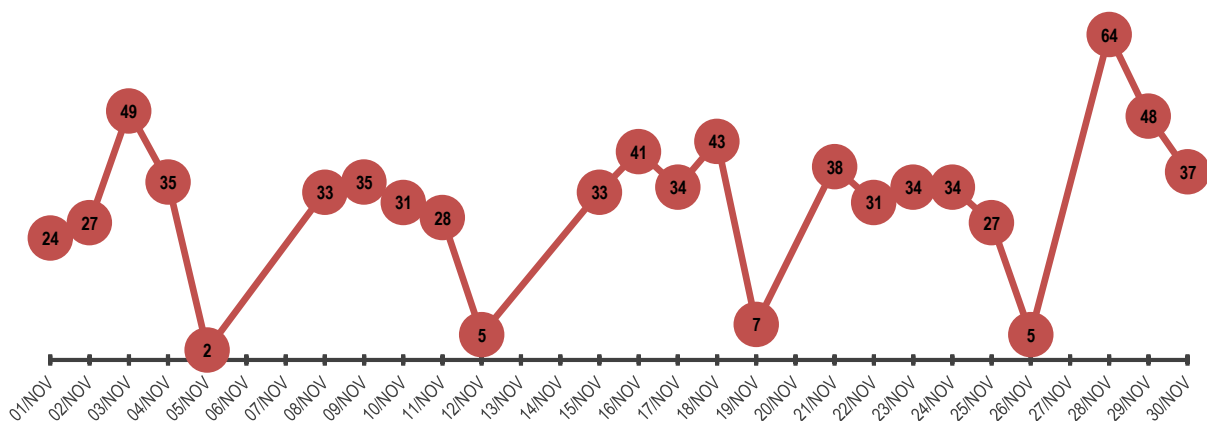
Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 96,9%, seguido del 2,3% de ciudadanos que indican ser “afrodescendientes”, un 0,7% indígenas y un 0,1% de población raizal del Archipiélago de San Andres.

5. Atención Chat

A partir del 26 de octubre fue puesto a disposición de la ciudadanía un nuevo canal (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.

Ilustración 15 Interacción por día Chat



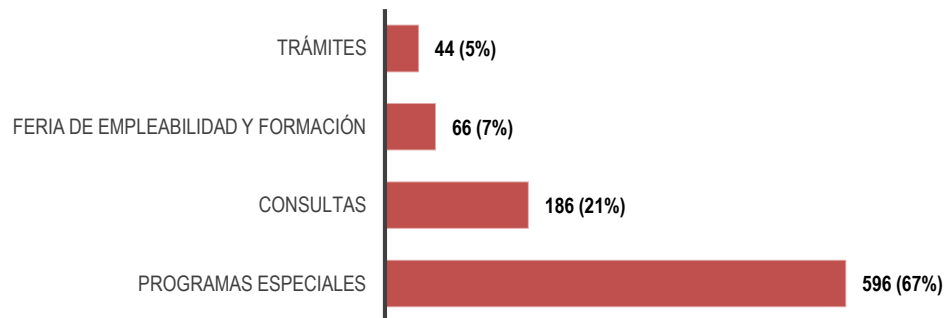
Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

En la gráfica están relacionados los volúmenes de interacciones entrantes y contestadas a diario por el canal de chat. El día de mayor tráfico de interacciones corresponde al 28 de noviembre, registrando mayor participación consultas relacionadas con el registro y orientación para búsqueda de vacantes con una participación del 83% sobre el total de información brindada, a continuación, el detalle de los temas consultados a través de este canal:

5.1 Información general

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

Ilustración 16 Tipificación interacciones información general

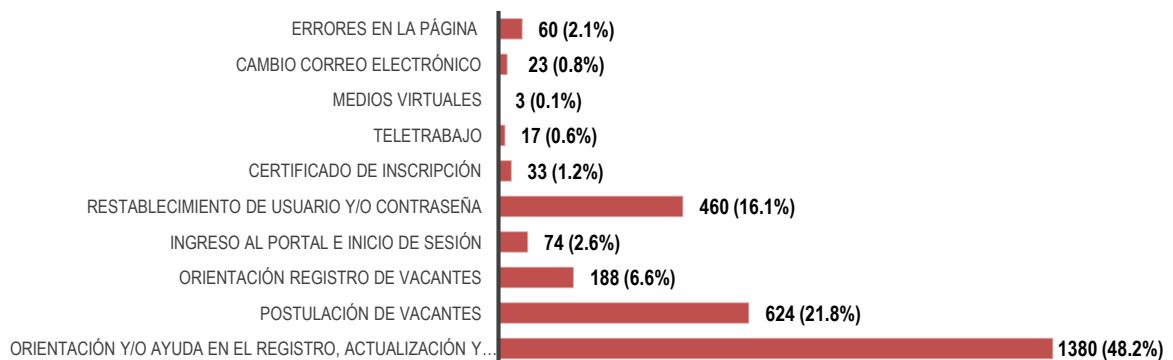


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

5.2 Soporte Técnico

En soporte técnico la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferente frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 48.2%.

Ilustración 17 Tipificación interacciones soporte plataforma



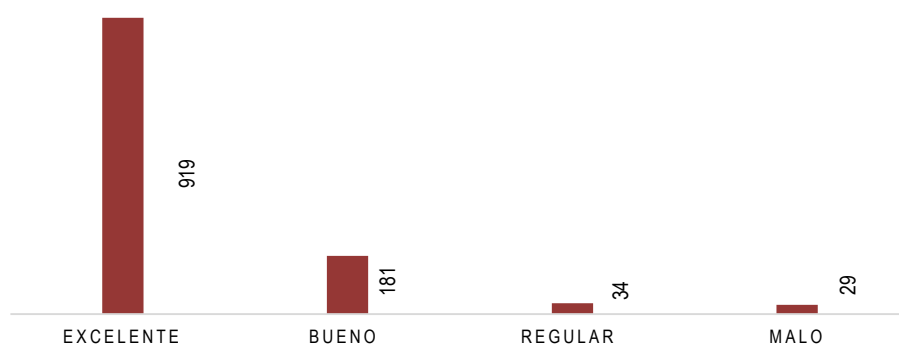
Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

6. 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 2.026 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta 866 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 1.160 personas.

- ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 18 Agilidad atención línea 120 SPE

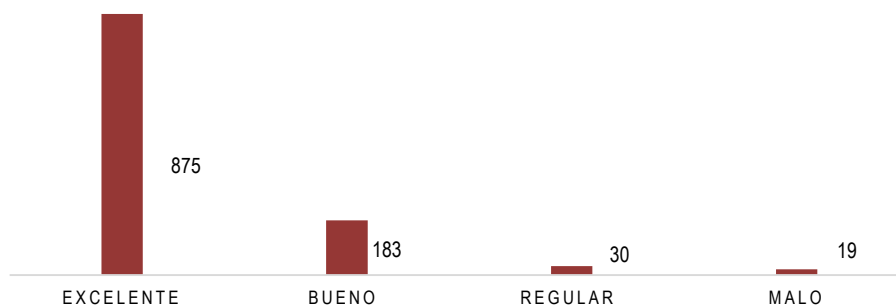


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente presunta, solo 1.107 atendieron la consulta.

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

Ilustración 19 Amabilidad asesor línea 120 SPE

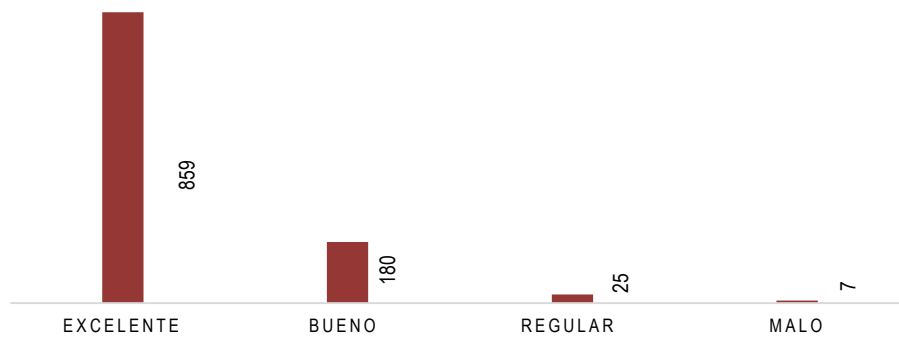


Fuente: Informe noviembre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 1.071 personas de las 2.026 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 47% (955 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 20 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe noviembre 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 30 de noviembre de 2016.

Diciembre 13 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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