

OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO UNIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO DE EMPLEO

El presente informe tiene como fin consolidar la información consolidada 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 octubre fueron realizadas un total de once (11) 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, estas visitas disminuyeron con respecto al mes pasado. La Entidad mantiene la solicitud a los ciudadanos atendidos, el diligenciamiento de una encuesta de percepción del servicio brindado por los funcionarios de la Unidad, de los cuales los once (11) aceptaron diligenciarla, a continuación, se presenta un análisis de los datos recolectados:

Tabla 1 Consolidado encuesta presencial

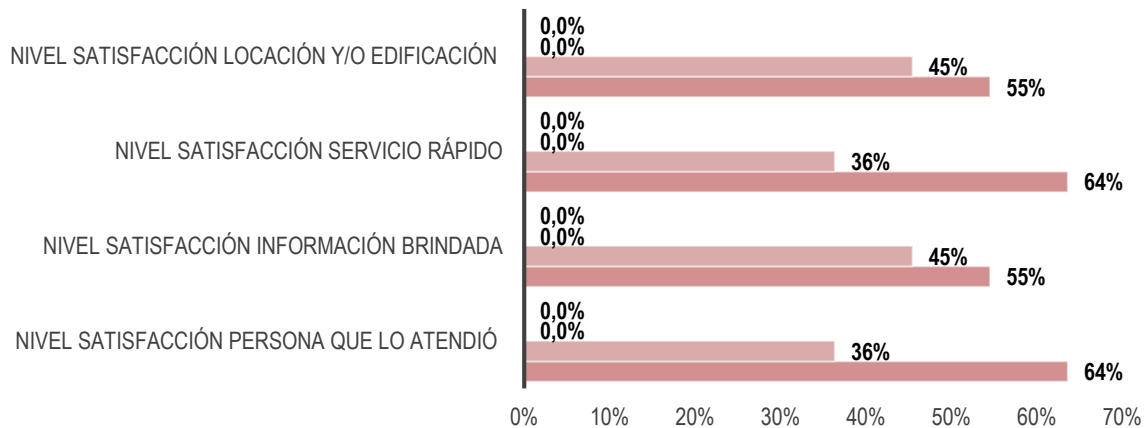
N°	ASPECTO A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	TOTAL, ENCUESTAS
1	¿Cuál es su nivel de Satisfacción frente a la persona que lo atendió?	7	4	0	0	11
2	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la Información que recibió frente a su solicitud o diligencia?	6	5	0	0	11
3	¿Cuál es su nivel de satisfacción con el servicio recibido en cuanto a la Rapidez de respuesta?	7	4	0	0	11
4	¿Cuál es su nivel de Satisfacción en cuanto a la locación y/o edificación de la dependencia en donde fue atendido?	6	5	0	0	11

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 64% de aprobación y bueno con el 36%. Con respecto a la información suministrada en la Entidad (segunda pregunta), los ciudadanos calificaron con excelente el 55% de los encuestados y bueno el 45% de los ciudadanos. En relación con la rapidez de la respuesta, fue valorada con excelente el 64% y bueno el 36% de los ciudadanos, con respecto a la locación o infraestructura, esta fue evaluada con excelente en un 55% y bueno con el 45%.

El nivel de servicio en este canal de atención decreció el indicador frente al mes anterior ya que la cantidad de calificaciones excelentes disminuyeron, sin embargo, ninguno de los ciudadanos encuestados registró apreciaciones catalogadas como regular o malo.

Ilustración 1 Resultados encuesta atención presencial



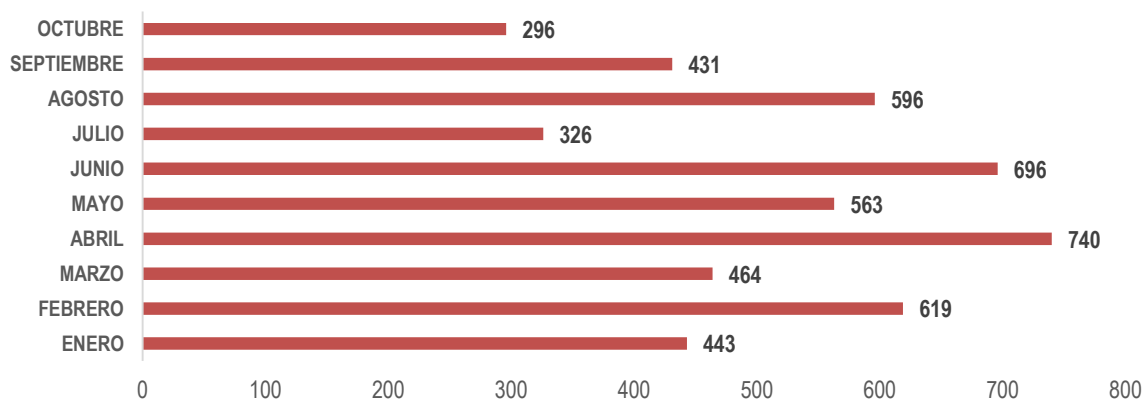
Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo.

Los resultados de las encuestas arrojan un nivel satisfactorio, es de resaltar que, en el campo de observaciones, ninguno de los encuestado dejó registrada alguna inconformidad.

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 octubre Call Center (EMTELCO)

De acuerdo con los datos consolidados para el período comprendido entre el 1° al 31 de octubre de 2016, fueron recibidas 296 consultas, registrándose así una disminución del 31% frente al mes anterior, a continuación, se presentan las estadísticas y el análisis de la información digitada a través del CRM:

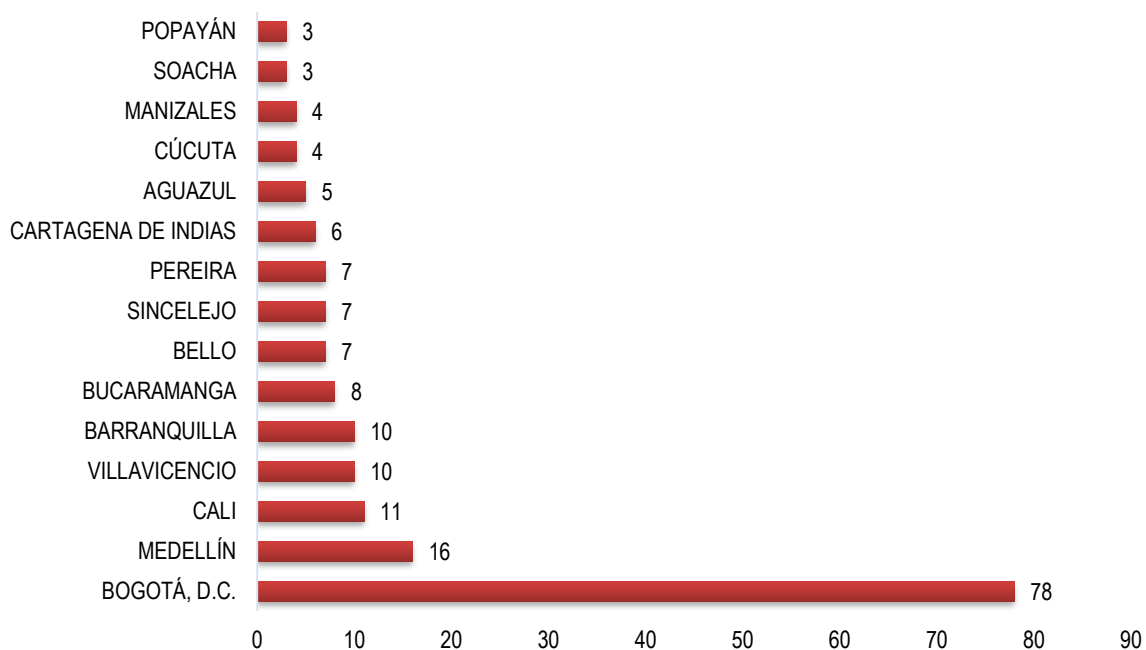
Tabla 2 Atención PQRSD

TIPO	Cantidad	%
Petición	227	76,7%
Queja	36	12,2%
Reclamo	16	5,4%
Sugerencia	11	3,7%
Denuncia	6	2,0%
Total	296	100%

Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

La tipología con mayor número de radicados por parte de la ciudadanía es la petición, registrando un 76,7% conforme la clasificación realizada por los usuarios, las cuales corresponden a solicitudes de empleo e información sobre centros de empleo.

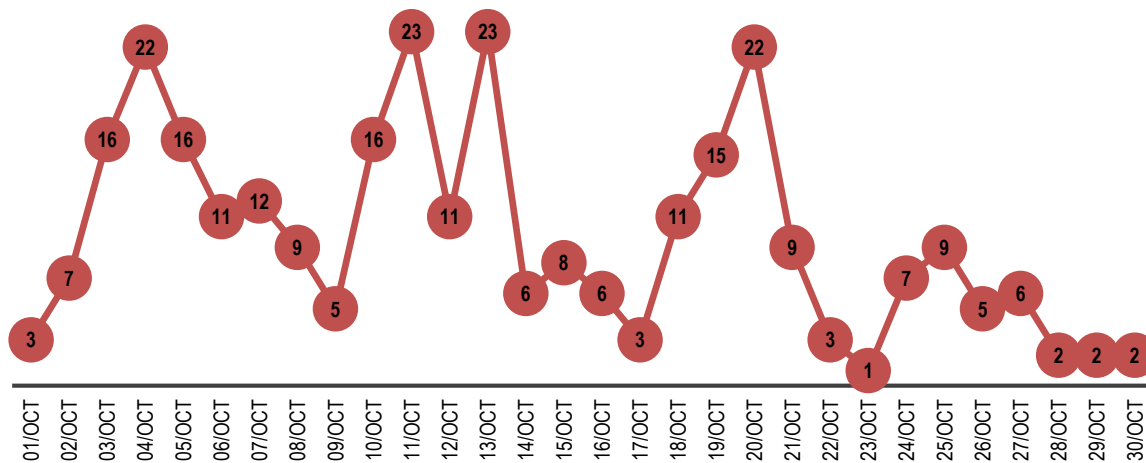
Ilustración 3 PQRSD recibidas principales ciudades



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Las solicitudes recibidas provienen de 66 distintas ciudades, la ciudad desde la que mayor radicación fueron interpuestas es Bogotá con una participación del 26,4%, seguida de Medellín con el 5,4%, y Cali con el 3,7% de participación, entre otros.

Ilustración 4 PQRSD recibidas por día



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Realizada la verificación de la cantidad de PQRSD radicadas diariamente, el registro de solicitudes se incrementó los días 11 y 13 de octubre debido a publicidad en medios de comunicación, los demás días se mantuvo de forma uniforme durante los días hábiles sin presentarse variación considerable en algún aumento sobre temas en particular.

La Unidad durante el mes de octubre recibió 25 traslados por competencia de otras entidades y a su vez trasladó cuatro (4) 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 octubre 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 87,2%, seguido de documento físicos radicados por los ciudadanos (5,4%).

Tabla 3 Atención PQRS

AREA	ASIGNADAS	%
1er Nivel Call Center	245	82,8%
Subdirección de Administración y Seguimiento	27	9,1%
Subdirección de Promoción	18	6,1%
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	6	2,0%
TOTAL	296	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 82,8% (245 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 9,1% (27 solicitudes), seguida de las Subdirecciones de Promoción 6,1% (18 solicitudes), la Subdirección de Desarrollo y Tecnología con 2% (6 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 17,2 % (51) 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 solicitud de empleo con un 30,2% (74) seguido de la postulación a vacantes 19,6% (48), a continuación, se muestra la tipificación de las 245 solicitudes asignadas a este nivel:

Tabla 4 Asignación solicitudes primer nivel

Consultas	Cantidad	%
Solicitud de empleo	74	30,2%
Postulación a Vacantes	48	19,6%
Orientación a Oferentes	25	10,2%
Restablecimiento de contraseña	23	9,4%
Inscripción de la Hoja de Vida	21	8,6%
Información programas especiales	16	6,5%
Plataforma SISE - Buscador de Empleo	11	4,5%
Gestión a través de la Red de prestadores	10	4,1%
Cursos, capacitaciones y talleres	9	3,7%
Información Poblaciones difícil inserción laboral	7	2,9%
Información Teletrabajo	1	0,4%
TOTAL	245	100%

Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

2.2 Subdirección Administración y Seguimiento

La Subdirección de Administración y Seguimiento registró 27 solicitudes (9,1%), la consulta más frecuente (14) corresponde a quejas por el servicio recibido en los centros de empleo seguido de solicitudes de empleo para personas víctimas del conflicto armado (3), denuncias por falsas ofertas laborales (3), 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	14	51,9%
Solicitud empleo persona víctima del conflicto Armado	3	11,1%
Falsa oferta laboral	3	11,1%
Solicitud empleo persona con discapacidad	2	7,4%
Inclusión perfiles profesionales en SISE	2	7,4%
Consulta normatividad para ser un prestador autorizado	2	7,4%
Queja contra SPE	1	3,7%
TOTAL	27	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 (6,1%), 10 de ellas fueron sobre solicitudes de ciudadanos afectados por el cierre de la frontera con Venezuela, seguido de solicitudes del programa Talentos para el Empleo (4), solicitudes del programa 40.000 nuevos empleos (3) y Vacantes zonas de hidrocarburos (1), a continuación, el detalle de las solicitudes

Tabla 6 Asignación solicitudes Subdirección de Promoción

Consultas	Cantidad	%
Normatividad zonas de hidrocarburos	10	55,6%
Solicitudes programa Talentos para el Empleo	4	22,2%
Solicitudes programa 40,000 Nuevos Empleos	3	16,7%
Vacantes zonas de hidrocarburos	1	5,6%
TOTAL	18	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 (7) solicitudes (1,6%), entre las que se destacan la actualización de vacantes en las plataformas web (2), seguido de quejas por la ausencia de filtros en la página web www.buscadordeempleo.gov.co (2), las demás consultas están siendo resueltas en primer nivel con el acompañamiento de la empresa contratista que soporta la plataforma SISE.

Tabla 7 Asignación solicitudes Subdirección de Desarrollo y Tecnología

Consultas	Cantidad	%
Soporte plataforma SISE	3	50,0%
Sugerencias Aplicación MISPE	2	33,3%

Consultas	Cantidad	%
Sugerencia página www.buscadordeempleo.gov.co	1	16,7%
TOTAL	6	100,0%

Fuente: Responsable Atención al Ciudadano Unidad Servicio Público de Empleo

3. Consolidado PQRSD recibidas mes de octubre de 2016:

Tabla 8 Consolidado solicitudes octubre 2016

Mes	Octubre			
Consecutivo ID PQRSD	Solicitudes Recibidas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
A5876 al A6174	296	278	18	0

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

En la base de datos de PQRSD los consecutivos A5887 (octubre 3), A5916, A5917 (octubre 4) fueron eliminados por la realización de pruebas, razón por la cual, estos tres (3) 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 9 Solicitudes en Atención

Mes	Octubre			
Área	Solicitudes Asignadas	Solicitudes Atendidas	Solicitudes en Atención	Solicitudes Vencidas
1er Nivel (Call Center)	245	238	7	0
Subdirección de Administración y Seguimiento	27	23	4	0
Subdirección de Promoción	18	13	5	0
Subdirección de Desarrollo y Tecnología	6	4	2	0
TOTAL	296	278	18	0

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

Con respecto a la tabla anterior, es preciso afirmar que, de las 296 solicitudes radicadas en la Unidad durante el mes de octubre de 2016, fueron atendidas 278 solicitudes, registrando 18 solicitudes en trámite de atención. Las solicitudes en trámite de atención surten término en el mes de noviembre 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 278 solicitudes atendidas y cerradas en octubre de 2016, el tiempo promedio de respuesta a las solicitudes se encuentra en un (1) día aproximadamente.

Tabla 10 Listado solicitudes atendidas en octubre de 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A5876	10/01/2016	Cerrado	10/03/2016	1	140	A6018	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1
2	A5877	10/01/2016	Cerrado	10/03/2016	1	141	A6019	10/12/2016	Cerrado	10/13/2016	1
3	A5878	10/01/2016	Cerrado	10/03/2016	1	142	A6020	10/12/2016	Cerrado	10/28/2016	11
4	A5879	10/02/2016	Cerrado	10/03/2016	1	143	A6021	10/12/2016	Cerrado	10/28/2016	11

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
5	A5880	10/02/2016	Cerrado	10/03/2016	1
6	A5881	10/02/2016	Cerrado	10/10/2016	6
7	A5882	10/02/2016	Cerrado	10/03/2016	1
8	A5883	10/02/2016	Cerrado	10/03/2016	1
9	A5884	10/02/2016	Cerrado	10/03/2016	1
10	A5885	10/02/2016	Cerrado	10/03/2016	1
11	A5886	10/03/2016	Cerrado	10/18/2016	10
12	A5888	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
13	A5889	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
14	A5890	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
15	A5891	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
16	A5892	10/03/2016	Cerrado	10/20/2016	12
17	A5893	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
18	A5894	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
19	A5895	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
20	A5896	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
21	A5897	10/03/2016	Cerrado	10/03/2016	0
22	A5898	10/03/2016	Cerrado	10/04/2016	1
23	A5899	10/03/2016	Cerrado	10/04/2016	1
24	A5900	10/03/2016	Cerrado	10/04/2016	1
25	A5901	10/03/2016	Cerrado	10/04/2016	1
26	A5902	10/03/2016	Cerrado	10/04/2016	1
27	A5903	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
28	A5904	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
29	A5905	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
30	A5906	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
31	A5907	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
32	A5908	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
33	A5909	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
34	A5910	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
35	A5911	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
36	A5912	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
37	A5913	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
38	A5914	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
39	A5915	10/04/2016	Cerrado	10/04/2016	0
40	A5918	10/04/2016	Cerrado	10/11/2016	5
41	A5919	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
42	A5920	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
43	A5921	10/04/2016	Cerrado	10/20/2016	11
44	A5922	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
45	A5923	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
46	A5924	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
47	A5925	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
48	A5926	10/04/2016	Cerrado	10/05/2016	1
49	A5927	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
50	A5928	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
51	A5929	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
52	A5930	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
53	A5931	10/05/2016	Cerrado	10/10/2016	3
54	A5932	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
144	A6022	10/12/2016	Cerrado	10/28/2016	11
145	A6023	10/12/2016	Cerrado	10/25/2016	8
146	A6024	10/12/2016	Cerrado	10/25/2016	8
147	A6025	10/12/2016	Cerrado	10/12/2016	0
148	A6026	10/12/2016	Cerrado	10/21/2016	6
149	A6027	10/12/2016	Cerrado	10/12/2016	0
150	A6028	10/12/2016	Cerrado	10/12/2016	0
151	A6029	10/12/2016	Cerrado	10/12/2016	0
152	A6030	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
153	A6031	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
154	A6032	10/13/2016	Cerrado	10/20/2016	4
155	A6033	10/13/2016	Cerrado	10/13/2016	0
156	A6034	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
157	A6035	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
158	A6036	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
159	A6037	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
160	A6038	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
161	A6039	10/13/2016	Cerrado	10/20/2016	4
162	A6040	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
163	A6042	10/13/2016	Cerrado	10/19/2016	3
164	A6043	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
165	A6044	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
166	A6045	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
167	A6046	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
168	A6047	10/13/2016	Cerrado	10/18/2016	2
169	A6048	10/13/2016	Cerrado	10/19/2016	3
170	A6050	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
171	A6051	10/13/2016	Cerrado	10/14/2016	1
172	A6052	10/13/2016	Cerrado	10/20/2016	4
173	A6053	10/14/2016	Cerrado	10/24/2016	5
174	A6054	10/14/2016	Cerrado	10/20/2016	3
175	A6055	10/14/2016	Cerrado	10/14/2016	0
176	A6056	10/14/2016	Cerrado	10/14/2016	0
177	A6057	10/14/2016	Cerrado	10/14/2016	0
178	A6058	10/14/2016	Cerrado	10/14/2016	0
179	A6059	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
180	A6060	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
181	A6061	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
182	A6062	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
183	A6063	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
184	A6064	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
185	A6065	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
186	A6066	10/15/2016	Cerrado	10/18/2016	1
187	A6067	10/16/2016	Cerrado	10/18/2016	1
188	A6068	10/16/2016	Cerrado	10/18/2016	1
189	A6069	10/16/2016	Cerrado	10/18/2016	1
190	A6070	10/16/2016	Cerrado	10/18/2016	1
191	A6071	10/16/2016	Cerrado	10/18/2016	1
192	A6072	10/16/2016	Cerrado	10/18/2016	1
193	A6073	10/17/2016	Cerrado	10/18/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
55	A5933	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
56	A5934	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
57	A5935	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
58	A5936	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
59	A5937	10/05/2016	Cerrado	10/05/2016	0
60	A5938	10/05/2016	Cerrado	10/13/2016	6
61	A5939	10/05/2016	Cerrado	10/06/2016	1
62	A5940	10/05/2016	Cerrado	10/18/2016	8
63	A5941	10/05/2016	Cerrado	10/06/2016	1
64	A5942	10/05/2016	Cerrado	10/06/2016	1
65	A5943	10/06/2016	Cerrado	10/06/2016	0
66	A5944	10/06/2016	Cerrado	10/06/2016	0
67	A5945	10/06/2016	Cerrado	10/06/2016	0
68	A5946	10/06/2016	Cerrado	10/06/2016	0
69	A5947	10/06/2016	Cerrado	10/19/2016	8
70	A5948	10/06/2016	Cerrado	10/06/2016	0
71	A5949	10/06/2016	Cerrado	10/06/2016	0
72	A5950	10/06/2016	Cerrado	10/07/2016	1
73	A5951	10/06/2016	Cerrado	10/07/2016	1
74	A5952	10/06/2016	Cerrado	10/07/2016	1
75	A5953	10/06/2016	Cerrado	10/07/2016	1
76	A5954	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
77	A5955	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
78	A5956	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
79	A5957	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
80	A5958	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
81	A5959	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
82	A5960	10/07/2016	Cerrado	10/20/2016	8
83	A5961	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
84	A5962	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
85	A5963	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
86	A5964	10/07/2016	Cerrado	10/07/2016	0
87	A5965	10/07/2016	Cerrado	10/10/2016	1
88	A5966	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
89	A5967	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
90	A5968	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
91	A5969	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
92	A5970	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
93	A5971	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
94	A5972	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
95	A5973	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
96	A5974	10/08/2016	Cerrado	10/10/2016	1
97	A5975	10/09/2016	Cerrado	10/10/2016	1
98	A5976	10/09/2016	Cerrado	10/18/2016	6
99	A5977	10/09/2016	Cerrado	10/10/2016	1
100	A5978	10/09/2016	Cerrado	10/10/2016	1
101	A5979	10/09/2016	Cerrado	10/11/2016	2
102	A5980	10/10/2016	Cerrado	10/18/2016	5
103	A5981	10/10/2016	Cerrado	10/10/2016	0
104	A5982	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
194	A6074	10/17/2016	Cerrado	10/18/2016	1
195	A6075	10/17/2016	Cerrado	10/19/2016	2
196	A6076	10/18/2016	Cerrado	10/18/2016	0
197	A6077	10/18/2016	Cerrado	10/24/2016	4
198	A6078	10/18/2016	Cerrado	10/20/2016	2
199	A6079	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
200	A6080	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
201	A6081	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
202	A6082	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
203	A6083	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
204	A6084	10/18/2016	Cerrado	10/26/2016	6
205	A6085	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
206	A6086	10/18/2016	Cerrado	10/19/2016	1
207	A6087	10/19/2016	Cerrado	10/19/2016	0
208	A6088	10/19/2016	Cerrado	10/19/2016	0
209	A6090	10/19/2016	Cerrado	10/19/2016	0
210	A6091	10/19/2016	Cerrado	10/19/2016	0
211	A6092	10/19/2016	Cerrado	10/19/2016	0
212	A6093	10/19/2016	Cerrado	10/24/2016	3
213	A6094	10/19/2016	Cerrado	10/21/2016	2
214	A6095	10/19/2016	Cerrado	10/20/2016	1
215	A6096	10/19/2016	Cerrado	10/20/2016	1
216	A6097	10/19/2016	Cerrado	10/20/2016	1
217	A6098	10/19/2016	Cerrado	10/20/2016	1
218	A6099	10/19/2016	Cerrado	10/20/2016	1
219	A6100	10/19/2016	Cerrado	10/21/2016	2
220	A6101	10/19/2016	Cerrado	10/21/2016	2
221	A6102	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
222	A6103	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
223	A6104	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
224	A6105	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
225	A6106	10/20/2016	Cerrado	10/27/2016	5
226	A6107	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
227	A6108	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
228	A6109	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
229	A6110	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
230	A6111	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
231	A6112	10/20/2016	Cerrado	10/24/2016	2
232	A6113	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
233	A6114	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
234	A6115	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
235	A6117	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
236	A6118	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
237	A6119	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
238	A6121	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
239	A6122	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
240	A6123	10/20/2016	Cerrado	10/21/2016	1
241	A6124	10/21/2016	Cerrado	10/21/2016	0
242	A6126	10/21/2016	Cerrado	10/21/2016	0
243	A6127	10/21/2016	Cerrado	10/21/2016	0

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
105	A5983	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	244	A6128	10/21/2016	Cerrado	10/21/2016	0
106	A5984	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	245	A6129	10/21/2016	Cerrado	10/24/2016	1
107	A5985	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	246	A6131	10/21/2016	Cerrado	10/24/2016	1
108	A5986	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	247	A6132	10/21/2016	Cerrado	10/24/2016	1
109	A5987	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	248	A6134	10/22/2016	Cerrado	10/24/2016	1
110	A5988	10/10/2016	Cerrado	10/20/2016	7	249	A6135	10/22/2016	Cerrado	10/24/2016	1
111	A5989	10/10/2016	Cerrado	10/18/2016	5	250	A6136	10/23/2016	Cerrado	10/24/2016	1
112	A5990	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	251	A6137	10/24/2016	Cerrado	10/24/2016	0
113	A5991	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	252	A6138	10/24/2016	Cerrado	10/24/2016	0
114	A5992	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	253	A6139	10/24/2016	Cerrado	10/25/2016	1
115	A5993	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	254	A6140	10/24/2016	Cerrado	10/24/2016	0
116	A5994	10/10/2016	Cerrado	10/11/2016	1	255	A6142	10/24/2016	Cerrado	10/24/2016	0
117	A5995	10/10/2016	Cerrado	10/13/2016	3	256	A6144	10/25/2016	Cerrado	10/25/2016	0
118	A5996	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	257	A6145	10/25/2016	Cerrado	10/25/2016	0
119	A5997	10/11/2016	Cerrado	10/19/2016	5	258	A6146	10/25/2016	Cerrado	10/25/2016	0
120	A5998	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	259	A6147	10/25/2016	Cerrado	10/25/2016	0
121	A5999	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	260	A6148	10/25/2016	Cerrado	10/25/2016	0
122	A6000	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	261	A6149	10/25/2016	Cerrado	10/26/2016	1
123	A6001	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	262	A6151	10/25/2016	Cerrado	10/25/2016	0
124	A6002	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	263	A6152	10/25/2016	Cerrado	10/26/2016	1
125	A6003	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	264	A6153	10/26/2016	Cerrado	10/26/2016	0
126	A6004	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	265	A6156	10/26/2016	Cerrado	10/28/2016	2
127	A6005	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	266	A6157	10/26/2016	Cerrado	10/27/2016	1
128	A6006	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	267	A6158	10/27/2016	Cerrado	10/28/2016	1
129	A6007	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	268	A6159	10/27/2016	Cerrado	10/27/2016	0
130	A6008	10/11/2016	Cerrado	10/20/2016	6	269	A6160	10/27/2016	Cerrado	10/27/2016	0
131	A6009	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	270	A6161	10/27/2016	Cerrado	10/27/2016	0
132	A6010	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	271	A6164	10/28/2016	Cerrado	10/28/2016	0
133	A6011	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	272	A6165	10/28/2016	Cerrado	10/28/2016	0
134	A6012	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	273	A6166	10/29/2016	Cerrado	10/31/2016	1
135	A6013	10/11/2016	Cerrado	10/11/2016	0	274	A6167	10/29/2016	Cerrado	10/31/2016	1
136	A6014	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	275	A6168	10/30/2016	Cerrado	10/31/2016	1
137	A6015	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	276	A6169	10/30/2016	Cerrado	10/31/2016	1
138	A6016	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	277	A6171	10/31/2016	Cerrado	10/31/2016	0
139	A6017	10/11/2016	Cerrado	10/12/2016	1	278	A6173	10/31/2016	Cerrado	10/31/2016	0

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

A continuación, se relacionan las 18 solicitudes en trámite de atención que concluyen en noviembre de 2016:

Tabla 11 Solicitudes en trámite de atención noviembre 2016

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
1	A6041	10/13/2016	Escalado	10	A6143	10/24/2016	Escalado
2	A6049	10/13/2016	Escalado	11	A6150	10/25/2016	Escalado
3	A6089	10/19/2016	Escalado	12	A6154	10/26/2016	Escalado
4	A6116	10/20/2016	Escalado	13	A6155	10/26/2016	Escalado
5	A6120	10/20/2016	Escalado	14	A6162	10/27/2016	Escalado
6	A6125	10/21/2016	Escalado	15	A6163	10/27/2016	Escalado
7	A6130	10/21/2016	Escalado	16	A6170	10/31/2016	Escalado
8	A6133	10/22/2016	Escalado	17	A6172	10/31/2016	Escalado

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado
9	A6141	10/24/2016	Escalado	18	A6174	10/31/2016	Pendiente

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

Las solicitudes registradas por los ciudadanos en el mes de septiembre y a las cuales se les dio respuesta en octubre de 2016 están relacionadas a continuación, registran un total de 43 solicitudes, de las cuales tres (3) tuvieron un cierre extemporáneo debido a que su respuesta se encontraba en investigación, cabe aclarar que, ante esta situación, a los ciudadanos se les notificó en términos de ley sobre la demora en la respuesta:

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

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles	N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A5592	09/12/2016	Cerrado	10/03/2016	15	21	A5721	09/21/2016	Cerrado	10/04/2016	9
2	A5594	09/12/2016	Cerrado	10/03/2016	15	22	A5733	09/21/2016	Cerrado	10/03/2016	8
3	A5598	09/12/2016	Cerrado	10/03/2016	15	23	A5743	09/22/2016	Cerrado	10/13/2016	15
4	A5599	09/12/2016	Cerrado	10/03/2016	15	24	A5753	09/23/2016	Cerrado	10/10/2016	11
5	A5600	09/12/2016	Cerrado	10/03/2016	15	25	A5785	09/26/2016	Cerrado	10/10/2016	10
6	A5606	09/12/2016	Cerrado	10/03/2016	15	26	A5794	09/26/2016	Cerrado	10/10/2016	10
7	A5609	09/13/2016	Cerrado	10/04/2016	15	27	A5804	09/27/2016	Cerrado	10/19/2016	15
8	A5615	09/13/2016	Cerrado	10/04/2016	15	28	A5805	09/27/2016	Cerrado	10/11/2016	10
9	A5638	09/14/2016	Cerrado	10/04/2016	14	29	A5816	09/27/2016	Cerrado	10/19/2016	15
10	A5662	09/16/2016	Cerrado	10/07/2016	15	30	A5820	09/28/2016	Cerrado	10/18/2016	13
11	A5670	09/17/2016	Cerrado	10/07/2016	15	31	A5838	09/29/2016	Cerrado	10/19/2016	13
12	A5681	09/19/2016	Cerrado	10/07/2016	14	32	A5841	09/29/2016	Cerrado	10/18/2016	12
13	A5683	09/19/2016	Cerrado	10/07/2016	14	33	A5848	09/29/2016	Cerrado	10/04/2016	3
14	A5694	09/20/2016	Cerrado	10/07/2016	13	34	A5849	09/29/2016	Cerrado	10/04/2016	3
15	A5695	09/20/2016	Cerrado	10/07/2016	13	35	A5852	09/29/2016	Cerrado	10/18/2016	12
16	A5698	09/20/2016	Cerrado	10/04/2016	10	36	A5856	09/29/2016	Cerrado	10/07/2016	6
17	A5699	09/20/2016	Cerrado	10/07/2016	13	37	A5857	09/29/2016	Cerrado	10/07/2016	6
18	A5700	09/20/2016	Cerrado	10/07/2016	13	38	A5863	09/30/2016	Cerrado	10/18/2016	11
19	A5717	09/21/2016	Cerrado	10/05/2016	10	39	A5864	09/30/2016	Cerrado	10/10/2016	6
20	A5720	09/21/2016	Cerrado	10/07/2016	12	40	A5875	09/30/2016	Cerrado	10/03/2016	1

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

A continuación, son relacionadas las tres (3) solicitudes radicadas en el mes de septiembre y que fueron atendidas con respuesta parcial:

Tabla 13 Solicitudes radicadas en septiembre con respuesta parcial

N°	Consecutivo	Fecha creación	Estado	Fecha cierre	Días hábiles
1	A5641	09/14/2016	Cerrado	10/20/2016	25
2	A5644	09/15/2016	Cerrado	10/20/2016	24
3	A5772	09/23/2016	Cerrado	10/27/2016	23

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 octubre de 2016, se recibieron un total de 6822 llamadas de las cuales el 63% corresponde a información general y soporte técnico, el 37% son llamadas no efectivas, tales como llamadas broma, mudas, entre otras; y transferencias de llamadas con temas de competencia del Ministerio del Trabajo.

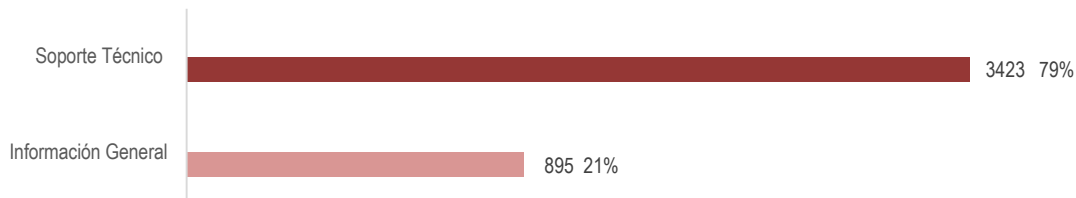
Tabla 14 Tipificación llamadas atendidas en octubre 2016

Tema	Subtema	Cantidad
TRANSFERENCIAS	Transferencia primer nivel- Min Trabajo	1.383
	Remitido a conmutador	157
SPE – SOPORTE TÉCNICO DE PLATAFORMA	Orientación y/o ayuda en el registro, actualización y modificación de la hoja de vida	1.889
	Postulación de vacantes	679
	Restablecimiento de usuario y/o contraseña	486
	Orientación registro de vacantes	157
	Ingreso al portal e inicio de sesión	85
	Errores en la página	62
	Certificado de inscripción	35
	Cambio correo electrónico	21
	Teletrabajo	8
	Medios Virtuales	1
	Programas especiales	589
SPE – ORIENTACIÓN GENERAL	Consultas	175
	Ferías de empleabilidad y formación	100
	Trámites	31
LLAMADA NO EFECTIVA	Llamada caída	489
	Usuario equivocado	249
	Llamada muda	93
	Problemas de señal (comunicación entrecortada)	57
	Llamada de broma	57
	Llamada de prueba	19
TOTAL		6.822

Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Teniendo en cuenta lo anterior, el número de llamadas con temas relacionados con la Unidad durante el mes de octubre es de 4.318 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

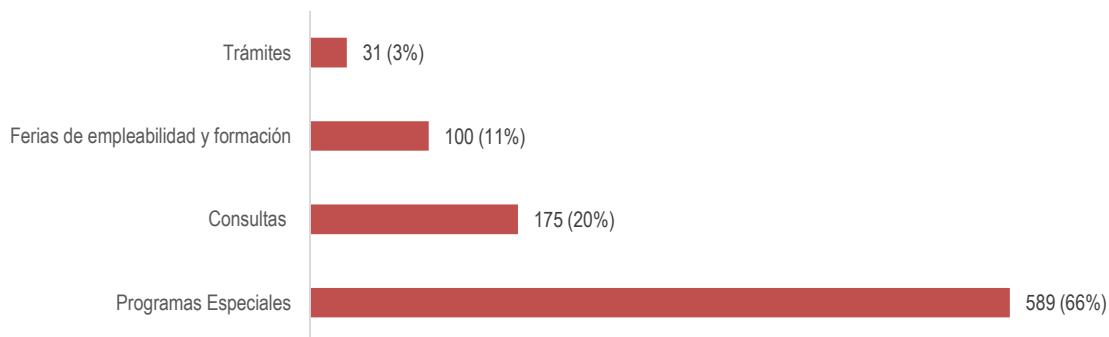


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

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 octubre los temas de mayor consulta fueron los programas especiales en desarrollo como Talentos para el Empleo y 40.000 Nuevos Empleos, como evidencia, en la siguiente gráfica que se encuentra dicha información:

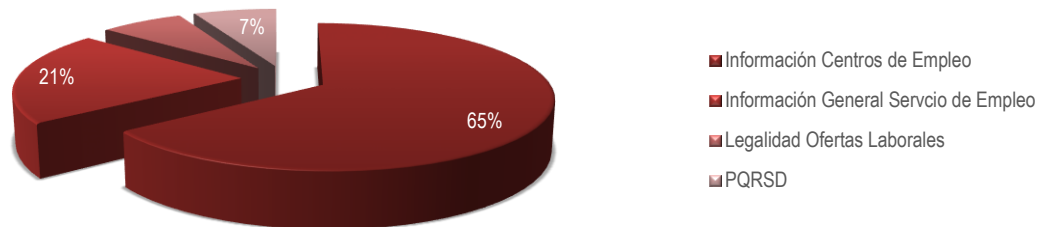
Ilustración 7 Tipificación Call Center octubre 2016



Fuente: Informe octubre 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 octubre de 2016.

Ilustración 8 Consultas octubre 2016



Fuente: Informe octubre 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 octubre de 2016.

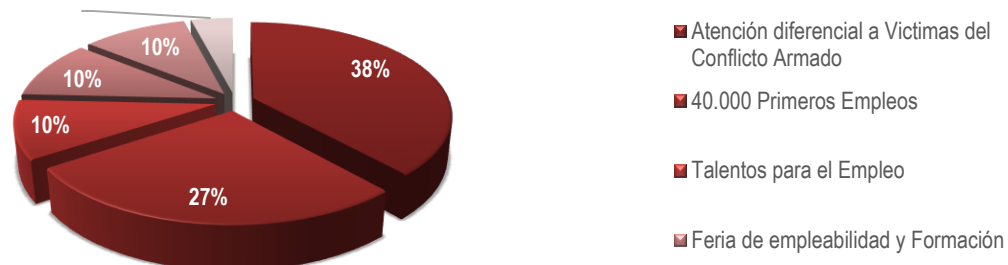
Ilustración 9 Consulta de trámites



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Con respecto a los programas especiales, el que mayor consulta registró en octubre 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

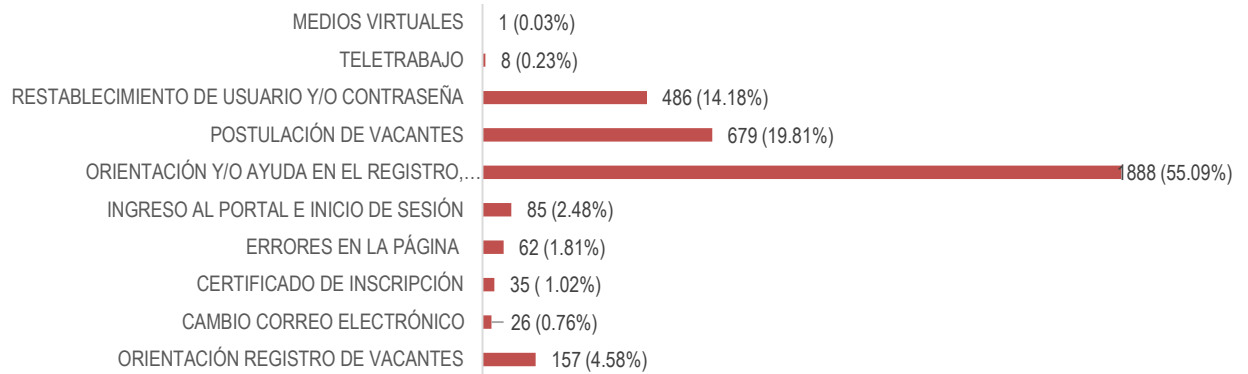


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

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 octubre:

Ilustración 11 Tipificación soporte técnico



Fuente: Informe octubre 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 octubre Call Center (EMTELCO)

Con relación al concepto de “estado ocupacional” las consultas más frecuentes corresponden a ciudadanos desempleados, registrando el 84,1% de participación, seguido del 9,2% de trabajadores o empleados actuales y un 6% de consultas realizadas por estudiantes.

Ilustración 13 Tipificación género



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

La mayor participación realizada por las consultas de ciudadanos en cuanto a sexo, registra que el género femenino obtiene un 57%, el género masculino obtiene el 43%.

Ilustración 14 Tipificación Grupo Poblacional



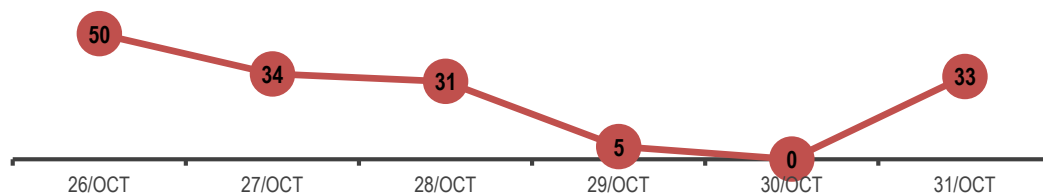
Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Dentro del Grupo Poblacional relacionado con la caracterización, el que mayor participación registró fue el de “no pertenecer a ningún grupo poblacional” con un 93%, seguido del 3% de ciudadanos que indican ser “indígenas”, un 3% de comunidad afrodescendiente y un 1% de población raizal del Archipiélago de San Andres.

5. Atención Chat

A partir del 26 de octubre fue puesto al servicio de los ciudadanos 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

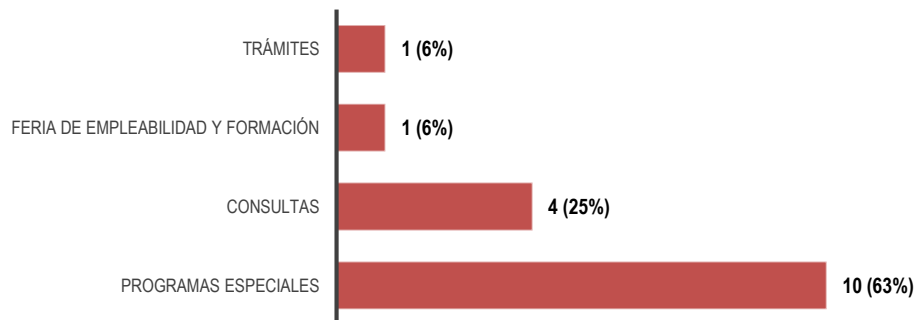


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Del 26 al 31 de octubre se tuvieron un total de 153 interacciones, 111 de ellas fueron con temas relacionados con la Unidad, a continuación, se detallan los temas consultados por este canal:

5.1 Información general

Ilustración 16 Tipificación interacciones información general

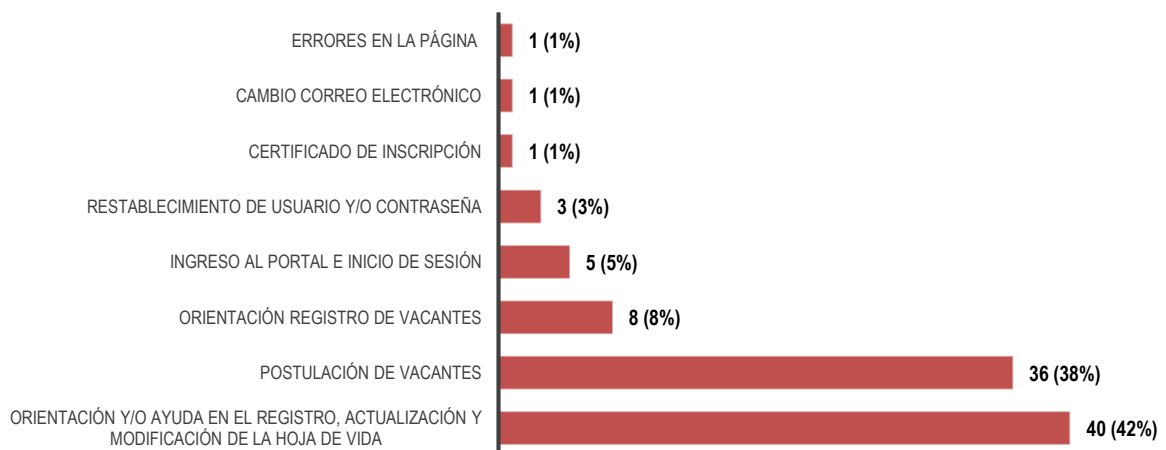


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

El tema más consultado en la tipificación de información general es el relacionado con los programas especiales tales como 40.000 nuevos empleo y Talentos para el empleo con un 63%.

Soporte Técnico

Ilustración 17 Tipificación interacciones información general



Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

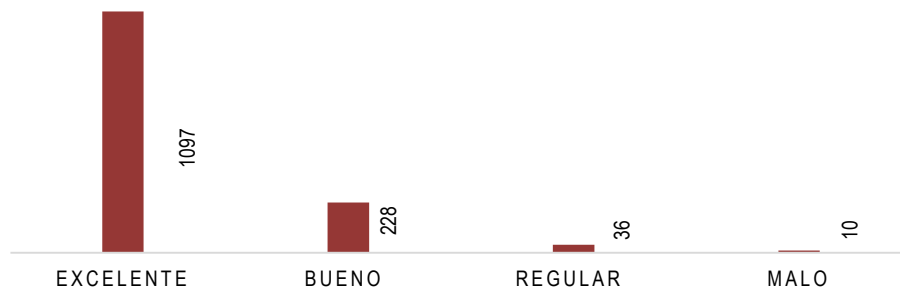
En cuanto a soporte técnico, la consulta con mayor frecuencia fue la orientación a oferente frente a la actualización y modificación de la hoja de vida en la plataforma SISE con un 42%.

6. Informe Encuesta de Satisfacción Línea 120 SPE

A continuación, se encuentra la encuesta aplicada a los ciudadanos que adelantaron comunicación a través de la línea 120 opción 3 (Servicio Público de Empleo), la cual fue aplicada a 2.564 ciudadanos que aceptaron realizarla, la cual consta de tres (3) preguntas básicas, sin embargo, al iniciar la encuesta, 1.083 la abandonaron, por consiguiente, la aplicación de la muestra inicia con 1.481 personas.

➤ ¿Cómo califica la agilidad en la atención?

Ilustración 18 Agilidad atención línea 120 SPE

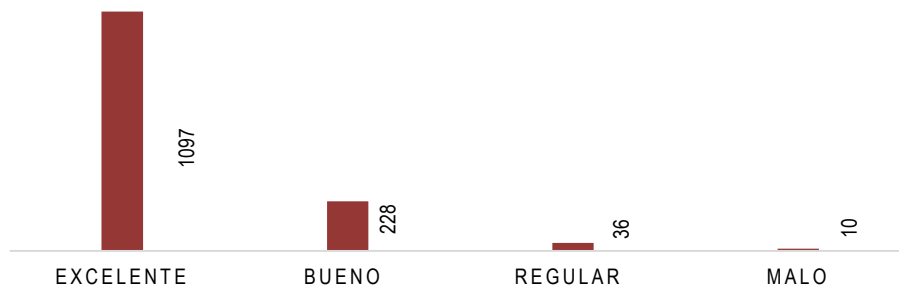


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

Al pasar a la siguiente presunta, solo 1.419 atendieron la consulta, registrando una reducción de 62 personas.

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

Ilustración 19 Amabilidad asesor línea 120 SPE

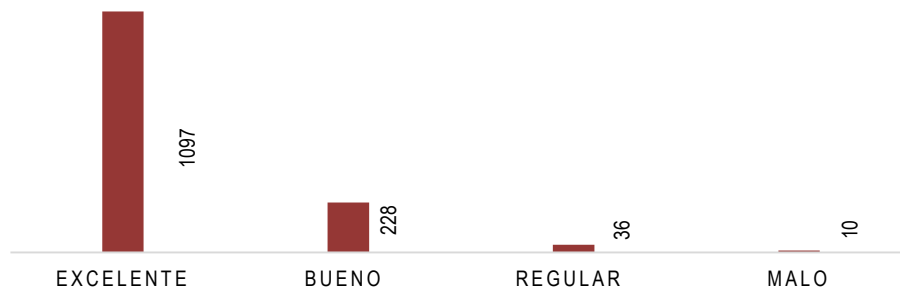


Fuente: Informe octubre Call Center (EMTELCO)

La última pregunta fue atendida por 1.371 personas de las 2.564 que iniciaron, es decir, la abandonaron el 47% (1.193 ciudadanos).

➤ ¿Cómo califica la claridad en el lenguaje utilizado?

Ilustración 20 Claridad lenguaje línea 120 SPE



Fuente: Informe octubre 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 octubre de 2016.

Noviembre 15 de 2016.

Elaboró: Mario Fernando Carrillo Tunjano

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